

НЕГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
«СОВРЕМЕННАЯ ГУМАНИТАРНАЯ БИЗНЕС АКАДЕМИЯ
(С УГЛУБЛЕННЫМ ИЗУЧЕНИЕМ ИНОСТРАННЫХ ЯЗЫКОВ)»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ. 01 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ
программы подготовки специалистов среднего звена
специальности 43.02.10 Туризм
(базовая подготовка)

г.о.Тольятти 2017 г.

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее - СПО) 43.02.10 Туризм (базовая подготовка).

Организация-разработчик: НОУ «Современная Гуманитарная Бизнес Академия»

Разработчик:

Серебрякова М.П., преподаватель специальных дисциплин

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	стр. 4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	7
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	8
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	18
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)	21
6. ПЛАНИРОВАНИЕ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ АКТИВНЫХ И ИНТЕРАКТИВНЫХ ФОРМ И МЕТОДОВ ОБУЧЕНИЯ СТУДЕНТОВ	23

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.01 Предоставление турагентских услуг

1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля (далее рабочая программа) – является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО **43.02.10 Туризм (базовая подготовка)** 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).

ПК 1.6 Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю.

ПК 1.7 Оформлять документы строгой отчетности.

Рабочая программа профессионального модуля может быть использована в дополнительном профессиональном образовании и повышении образования работников сферы туризма 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 – **369** часов, в том числе:

максимальной учебной нагрузки студента **261** часов, включая:

обязательной аудиторной учебной нагрузки студента **174** часа,

из них лекции- **96** часов,

лабораторные и практические занятия - **78** часов,

самостоятельной работы студента **87** часов.

Учебная практика -**36** часов.

Производственная практика – **72** 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 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.

3.1. Тематический план профессионального модуля

коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка студента			Самостоятельная работа студента		Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов
			Всего, часов	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		
ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ОК 1-9	Раздел 1. Реализация программы технологии продаж и продвижения турпродукта	108	72	36	-	36	-		-
ПК 1.4 ПК 1.5 ПК 1.6 ПК 1.7 ОК 1-9	Раздел 2. Реализация программы технологии и организации турагентской деятельности	153	102	42	-	51	-		
ПК 1.1-1.7 ОК 1-9	Учебная практика, часов	36						36	-
ПК 1.1-1.7 ОК 1-9	Производственная практика	72							72
Всего:		369	174	78	-	87		108	

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.2. Содержание обучения профессиональному модулю (ПМ)

Наименование разделов ПМ, междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа студентов.	Объем часов	Уровень освоения
Раздел ПМ 1. Реализация программы технологии продаж и продвижения турпродукта			
МДК.01.01. Технология продаж и продвижения турпродукта		108	
Тема 1.1. Предмет и метод дисциплины. Основные термины и понятия.	Содержание учебного материала 1 Роль и место технологии продаж и продвижения в сфере услуг, как объекта исследования. 2 Современные тенденции развития технологии продаж и продвижения турпродукта в мировой индустрии гостеприимства.	8 2 2	
	Практические занятия		2
	ПЗ 1. Практикум «Исследование основных терминов и понятий технологии продаж и продвижения в сфере туризма»	2	
	ПЗ 2. Тест по теме 1.1	2	
	Самостоятельная работа		
	1 Вопросы для самоконтроля по теме 2. Выполнение исследовательского задания	4	
	Содержание учебного материала	10	
	1 Основные маркетинговые понятия в туризме.	2	
	2 Виды и цели маркетинговых исследований.	2	
	3 Международные маркетинговые исследования. Статистика по туризму.	2	
	Практические занятия		
	ПЗ 3. Поиск актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках из разных источников (печатных, электронных).	2	2
	ПЗ 4 Тест по теме 1.2	2	
	Самостоятельная работа		

	1 Вопросы для самоконтроля по теме 2. Выполнение исследовательского задания	4	
Тема 1.3. Особенности личной продажи туристского продукта.	Содержание учебного материала	8	
	1 Понятийный аппарат: услуга, туристская услуга, гостиничная услуга, услуга питания .	2	2
	2 Отличие личной продажи турпродукта от технологии продаж товаров и других видов услуг.	2	
	Практические занятия		
	ПЗ 5. Практикум «Изучение особенностей личной продажи туристского продукта»	2	
	ПЗ. 6 Тест по теме 1.3	2	
	Самостоятельная работа		
	1 Вопросы для самоконтроля по теме 2. Выполнение исследовательского задания	4	
Тема 1.4. Технологии агентской продажи турпродукта.	Содержание учебного материала	10	
	1 Методические основы изучения технологии агентской продажи турпродукта.	2	2
	2 Разработка и управление продуктом. Подготовка турпродукта к реализации. Позиционирование товара и фирмы.	2	
	Практические занятия		
	ПЗ 7- ПЗ 8 Практикум «Изучение процедур и операций агентской продажи и продвижения турпродукта»	4	
	ПЗ 9. Тест по теме 1.4	2	
	Самостоятельная работа		
	1 Вопросы для самоконтроля по теме 2. Выполнение исследовательского задания	4	
Тема 1.5. Технологии продаж туроператора.	Содержание учебного материала	10	
	1 Виды технологии продаж туроператора на рынке туруслуг.	2	2
	2 Определение критериев эффективности технологий продаж	2	
	3 Основные факторы, влияющие на туристский спрос. Методы изучения и анализа запросов потребителя.	2	
	Практические занятия		
	ПЗ 10. Практикум «Изучение процедур и операций продажи турпродукта туроператором»	2	
	ПЗ 11. Тест по теме 1.5	2	
	Самостоятельная работа		

	1 Вопросы для самоконтроля по теме 2. Выполнение исследовательского задания	4	
Тема 1.6. Технологии и обеспечения роста продаж.	Содержание учебного материала	18	
	1 Методы анализа основных тенденций развитие технологии продаж и лояльности клиентов туроператора.	2	2
	2 Факторы, способствующие расширению продуктовой линейки турфирм и выход предприятий туризма на смежный рынок медицинского и оздоровительного туризма.	2	
	3 Развитие рыночного сегмента медицинского туризма в гостиничном бизнесе России.	2	3
	4 Инновационные технологии роста продаж гостиничных продуктов и услуги на смежных рынках: «Check-Up» - программы; Спа-программы; Велнесс-программы; Luxury leisure - продукт.	2	
	Практические занятия		
	ПЗ 12-ПЗ 13 Практикум «Разработка программы повышение лояльности клиентов туроператора»	4	
	ПЗ 14. Тест по теме 1.6	2	
	ПЗ 15-ПЗ 16. Практикум «Разработка процедур и операции обеспечения роста продаж»	4	
	Самостоятельная работа		
	1 Вопросы для самоконтроля по теме 2. Выполнение исследовательского задания	10	
Тема 1.7. Современные тенденции модернизации технологии продаж турпродукта.	Содержание учебного материала	8	
	1 Порядок проведения работ по формированию стратегий модернизации технологии продаж и продвижения турпродукта.	2	2
	2 Экспертная оценка соответствия технологии продаж турпродукта мировым тенденциям.	2	3
	Практические занятия		
	ПЗ 17. Практикум «Разработка процедур и операции модернизации технологии продаж и продвижения турпродукта»	2	
	ПЗ 18. Тест по теме 1.7	2	
	Самостоятельная работа		
	1 Вопросы для самоконтроля по теме 2. Выполнение исследовательского задания	6	
Раздел ПМ 2. Реализация программы технологии и организации турагентской			

деятельности			
МДК 01.02. Технология и организация турагентской деятельности		153	
Введение	Содержание учебного материала		2
	1	Место знаний по учебной дисциплине в процессе освоения профессиональной программы по специальности.	2
Тема 2.1. Нормативно- правовая база турагентской деятельности	Содержание учебного материала		4
	1	ФЗ «Об основах туристской деятельности». ФЗ «О защите прав потребителей». Требования к организации турагентской деятельности.	2
	Практические занятия		
	ПЗ 1. Основные положения турагентской деятельности в нормативно-правовых документах		2
	Самостоятельная работа		
	Изучение нормативно -правовой базы регламентирующих деятельность предприятий туристической индустрии		4
Тема 2.2. Государственное регулирование турагентской деятельности	Содержание учебного материала		6
	1	Государственные органы по регулированию туристской деятельности.	2
	2	Стратегия и программы развития туризма в Российской Федерации и в регионах.	2
	Практические занятия		
	ПЗ 2. Правила оказания услуг по реализации туристского продукта в Российской Федерации		2
	Самостоятельная работа		
	Реферат: Туризм как объект управления.		4
Тема 2.3. Организационный аспект создания туристского агентства	Содержание учебного материала		10
	1	Организационно-правовые формы создания турагентств.	2
	2	Организационные основы создания туристского агентства.	2
	Практические занятия		
	ПЗ 3, ПЗ 4. Основные этапы создания туристского агентства.		4
	ПЗ 5. Контрольная работа по разделу 1.		2
	Самостоятельная работа		
	Реферат: Факторы развития туризма		2

Тема 2.4. Классификация групп клиентов	Содержание учебного материала		6	2
	1	Факторы, влияющие на поведение покупателей.	2	
	2	Классы обслуживания. Шкала потребностей клиентов	2	
	Практические занятия			
	ПЗ 6. Модель покупательского поведения		2	
	Самостоятельная работа			
	Реферат: Формирование коммуникационных навыков менеджера по туризму.		4	
Тема 2.5. Формы и стили обслуживания клиентов	Содержание учебного материала		4	2
	1	Основные свойства услуги. Культура обслуживания клиентов.	2	
	Практические занятия			
	ПЗ 7. Пути повышения культуры обслуживания.		2	
	Самостоятельная работа			
	Реферат: Формирование имиджа и бренда турагентства.		4	
Тема 2.6. Технологии и методы продаж	Содержание учебного материала		8	2
	1	Методы и технологии продаж. Оформление офиса.	2	
	2	Характер контакта. Технологии электронных продаж.	2	
	Практические занятия			
	ПЗ 8. Организация встречи продавца и покупателя. ПЗ 9 Формирование постоянной клиентской базы.		4	
	Самостоятельная работа			
	Реферат: Система скидок и методы стимулирования продаж.		4	
Тема 2.7. Документальное оформление взаимоотношений турагентства с клиентом	Содержание учебного материала		12	2
	1	Договор. Туристская путевка.	2	
	2	Туристский ваучер. Информационный листок.	2	
	3	Организация расчетов с потребителем.	2	
	Практические занятия			
	ПЗ 10. Оформление договора между турагентством и потребителем. ПЗ 11 Оформление турпутевки и туристского ваучера. ПЗ 12 Оформление расчетов с потребителем		6	
	Самостоятельная работа			
	Реферат: Нормативно-правовые документы регламентирующие деятельность турагента.		4	

Тема 2.8. Технология продвижения и стимулирования продаж	Содержание учебного материала		10	
	1	Организация рекламной кампании. Система стимулирования сбыта.	2	
	2	Организация персональных продаж.	2	
	3	Методы связей с общественностью.	2	
	Практические занятия			
	ПЗ 13. Организация рекламной кампании и методы стимулирования продаж.		2	
	ПЗ 14. Контрольная работа по темам 2.1-2.8		2	
Тема 2.9. Информационные технологии бронирования турпутевок	Содержание учебного материала		8	
	1	Информационные технологии бронирования турпутевок у туроператоров.	2	
	2	Интернет-технологии и программное обеспечение.	2	
	Практические занятия			
	ПЗ 15. Интернет-технологии бронирования турпутевок у туроператоров.		4	
	ПЗ 16 Интернет-технологии бронирования отдельных туруслуг			
	Самостоятельная работа			
Тема 2.10. Информационные технологии бронирования туристских услуг.	Содержание учебного материала		6	
	1	Системы бронирования гостиничных услуг, авиаперевозок и др.	2	
	2	Глобальные системы резервирования.	2	
	Практические занятия			
	ПЗ 17. Программные продукты резервирования туристских услуг.		2	
	Самостоятельная работа			
	Реферат: Роль информационных технологий в индустрии туризма и гостеприимства		4	
Тема 2.11. Информационные технологии управления турагентством.	Содержание учебного материала		6	
	1	Программные продукты автоматизации предоставления туристских услуг.	2	
	2	Характеристика основных программных продуктов.	2	
	Практические занятия			
	ПЗ 18. Контрольная работа по темам 2.9-2.11		2	
	Самостоятельная работа			
	Реферат: Информационные технологии автоматизации управления турагентством		4	
Тема 2.12. Паспортные и	Содержание учебного материала		8	2
	1	Обеспечение паспортной и визовой поддержки.	2	
	2	Общегражданские и специальные заграничные паспорта.	2	

визовые формальности	3	Виза и визовый запрос.	2	
	Практические занятия			
	ПЗ 19. Контрольная работа по данной теме		2	
	Самостоятельная работа			
	Реферат: Шенгенская виза.		4	
Тема 2.13. Комиссионные вознаграждения турагентств	Содержание учебного материала		6	2
	1	Система комиссионных вознаграждений.	2	
	2	Формирование доходов туристского агентства.	2	
	Практические занятия			
	ПЗ 20. Виды и размеры комиссионных вознаграждений.		2	
	Самостоятельная работа			
	Реферат: Операции с валютой.		4	
Тема 2.14. Расчет стоимости на отдельные услуги турагентств	Содержание учебного материала		6	2
	1	Расчет стоимости услуг туристского агентства по бронированию отдельных туристских услуг, визовому сопровождению и т.д.	4	
	Практические занятия			
	ПЗ 21. Контрольная работа по разделу 5 «Расчет стоимости услуг туристского агентства»		2	
	Самостоятельная работа			
	Реферат: Пластиковые карты и правила их использования.		5	
Учебная практика Виды работ Сформулируйте 10 открытых вопросов, которые вы можете задать своему клиенту в смоделированной ситуации. Сформулируйте 10 уточняющих вопросов для подтверждения правильности понимания потребностей клиента. Анализ деятельности турагентств по работе с клиентами. Выработка рекомендаций по личным продажам. Разработка предложений по продвижению турпродукта. Разработать рекламный листок или буклет или подготовить презентацию турпродукта (на выбор) с использованием изученных методов и техник внушения. Произвести расчет стоимости турпакета по следующим заявкам: 1. -пляжный тур для семьи с ребенком 5 лет (ОАЭ, отель 3-4*, питание НВ); 2. -экскурсионный тур в Санкт-Петербург для пары средних лет (5д/4н); 3. автобусный тур по Европе для группы студентов из 10 человек. Оформить пакет документов (турпутевка, ваучер, страховой полис, информационный листок) для разных потребительских групп и видов туризма (не менее 2-х). Собрать комплект документов по оказанию визовой поддержки по разным направлениям и маршрутам:			36	

<p>- полный список документов, необходимых для оформления визы в страны Шенгенского Соглашения, на примере одной из стран, входящих в него</p> <p>- Вьетнам, 21 день;</p> <p>Овладеть информацией о видах и особенностях оформления документов строгой отчетности.</p> <p>Оформление первичных документов и документов строгой отчетности.</p> <p>(договор о реализации турпродукта, ПКО)</p>																
<p>Производственная практика (по профилю специальности)</p> <p>Виды работ</p> <p>Составить анкету для выявления запросов потребителя. Проанализировать данные, полученные в ходе опроса и определить возможности турагентства по реализации потребностей клиентов. Результаты оформить в виде таблицы.</p> <table><tr><th>Потребность (вид отдыха)</th><th>Возможность и формы реализации</th></tr><tr><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td></tr></table> <p>Заполнить таблицу:</p> <table><tr><th>Формы и методы информирования клиентов</th><th>Характеристики</th></tr><tr><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td></tr></table> <p>Проанализировать предложения туроператоров по следующим направлениям:</p> <ul style="list-style-type: none">- пляжные туры (международные и по России);- экскурсионные туры (международные и по России).	Потребность (вид отдыха)	Возможность и формы реализации							Формы и методы информирования клиентов	Характеристики					72	
Потребность (вид отдыха)	Возможность и формы реализации															
Формы и методы информирования клиентов	Характеристики															

<p>Составить рейтинг туроператоров по каждому направлению, обосновать выбор лидеров.</p> <p>Произвести расчет стоимости турпакета по заявкам 3-х потребителей.</p> <ul style="list-style-type: none"> -тур для семьи с ребенком 11 лет (Франция с посещением Диснейленда, отель 3*, питание ВВ, длительность 7-10 дней, возможна комбинация отелей в Париже и в Диснейленде); -молодожены (одна из экзотических стран, 4-5*, питание ALL или НВ, длительность 9-10 дней, цель – свадебное путешествие); -лечебный тур для 2-х пенсионеров (в одну из европейских стран на лечебный курорт, 3-4*, 3-х разовое питание с лечением, длительность 2 недели). <p>Оформить пакет документов (турпутевка, ваучер, страховой полис) для разных потребительских групп и видов туризма (не менее 3-х комплектов).</p> <p>Собрать пакет документов по оказанию визовой поддержки по 3-м разным направлениям и маршрутам.</p> <ul style="list-style-type: none"> - полный список документов, необходимых для оформления визы в страны Шенгенского Соглашения, на примере одной из стран, входящих в него - список документов, необходимых для оформления визы в Великобританию; - список документов, необходимых для оформления визы в страну, выбранную по своему усмотрению. <p>Оформить пакет документов для отчетности:</p> <ul style="list-style-type: none"> - в федеральный реестр турагентств 		
Всего	369	

Для характеристики уровня усвоения 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 ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы модуля предполагает наличие учебного кабинета турагентской и туроператорской деятельности.

Оборудование учебного кабинета:

- стол ученический 3-х местный;
- стол ученический 2-х местный;
- стул полумягкий «Форма»;
- стол учительский;
- доска 3-х секционная.

Технические средства обучения:

- компьютер (ноутбук);
- интерактивная доска;
- проектор – 1 шт.

Реализация профессионального модуля предполагает обязательную учебную и производственную (по профилю специальности) практики, которые рекомендуется проводить концентрированно.

4.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Жданова Т.С. Технологии продаж и продвижения турпродукта [Электронный ресурс] : учебное пособие для ССУЗов / Т.С. Жданова, В.О. Корионова. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2016. — 97 с. — 2227-8397. ЭБС IPRbooks Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/44191.html>
2. Жданова Т.С. Технологии продаж [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Жданова Т.С.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014.— 184 с. ЭБС IPRbooks Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/15709.html>.— ЭБС «IPRbooks»
3. Организация туристской деятельности. Управление турфирмой: Учебное пособие / С.А. Быстров. - М.: Форум: НИЦ Инфра-М, 2013. - 400 с.: 60х90 1/16. ЭБС Znanium
Режим доступа: <http://znanium.com/> по паролю
4. Технология и организация предприятия туризма: Учебник / В.П. Орловская; Под общ. ред. проф. Е.И. Богданова. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 176 с.: 60х90

1/16. ЭБС Znanium Режим доступа: <http://znanium.com/> по паролю

5. Валеева Е.О. Технология и организация турагентской деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Валеева Е.О.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2014.— 74 с. ЭБС IPRbooks Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/31940.html>.— ЭБС «IPRbooks»

Дополнительные источники:

1. Валеева Е.О. Современные технологии организации туристской деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие / Е.О. Валеева. — Электрон. текстовые данные. — СПб. : Троицкий мост, 2015. — 194 с. — 978-5-4377-0057-0. ЭБС IPRbooks Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/40895.html>

2. Прикладные аспекты менеджмента качества: Монография / Шмелева А.Н. - М.:НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 84 с.: 60х90 1/16. ЭБС Znanium Режим доступа: <http://znanium.com/> по паролю

3. Парабеллум А. Двухшаговые продажи [Электронный ресурс]: практические рекомендации/ Парабеллум А., Колотилев Е.— Электрон. текстовые данные.— М.: Альпина Паблишер, 2014.— 153 с. ЭБС IPRbooks Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/42066.html>.— ЭБС «IPRbooks»

Законодательные документы:

1. ФЗ «О защите прав потребителей» (в редакции от 21.12.2004 №171-ФЗ).
2. ФЗ от 04.10.1996 года «Об основах туристической деятельности в Российской Федерации».
3. Постановление Правительства Российской Федерации от 15.08.1997 №1025 "Об утверждении Правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации" (в ред. Постановления Правительства РФ от 01.02.2005 №49) // Собрание законодательства РФ, 25.08.1997, №34, ст. 3979.

Журналы:

Афиша-мир электронный адрес <https://mir.afisha.ru/events/filters/january>

Вокруг света электронный адрес <http://www.vokrugsveta.ru/vs/>

GEO электронный адрес <http://www.geo.ru/>

Вояж электронный адрес <http://voyagemagazine.ru/>

Газета «Турифо» электронный адрес <http://www.tourinfo.ru/>

Профессиональные прикладные программы:

«Мастер-тур».

Интернет-ресурсы:

1. www.turinfo.ru - сайт с новостями туризма и ЗА в области туризма и их комментариями специалистами в области туризма и представителями государственных, муниципальных, силовых структур
2. www.utrvel.ru – сайт с новостями туризма и ЗА в области туризма и их комментариями специалистами в области туризма и представителями государственных, муниципальных, силовых структур
3. www.tonkosti.ru - сайт с законодательными актами в области туризма и их комментариями специалистами в области туризма
4. www.turprofi.ru – портал для профессионалов турбизнеса.

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Освоение профессионального модуля **Предоставление турагентских услуг** производится в соответствии с учебным планом по специальности 43.02.10 Туризм и календарным графиком, утвержденным исполнительным директором Академии.

Образовательный процесс организуется строго по расписанию занятий, утвержденному исполнительным директором Академии.

Освоение профессионального модуля **Предоставление турагентских услуг** предполагает одновременное освоение МДК «Технология продаж и продвижения турпродукта», «Технология и организация турагентской деятельности», включающих в себя как теоретические, так и практические занятия. Перед началом освоения профессионального модуля **Предоставление турагентских услуг** обязательным является изучение дисциплины «География туризма», т. к. освоение ПК 1.1-1.7 данного модуля необходимо строить на основании знаний полученных при изучении данной дисциплины.

Учебная и производственная практики проводятся концентрированно после изучения всех разделов профессионального модуля **Предоставление турагентских услуг**.

С целью оказания помощи студентам при освоении теоретического и практического материала, выполнения самостоятельной работы разрабатываются учебно-методические комплексы.

С целью методического обеспечения прохождения производственной (по профилю специальности) практики разрабатываются методические рекомендации для студентов.

Учебная и производственная (по профилю специальности) практики проводятся концентрированно после изучения всех разделов профессионального модуля **Предоставление турагентских услуг**.

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу (курсам): наличие высшего профессионального образования, соответствующее профилю модуля «Предоставление турагентских услуг» и специальности 43.02.10 Туризм.

Педагогический состав: дипломированные специалисты – преподаватели междисциплинарных курсов. Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным для преподавателей, отвечающих за освоение обучающимся профессионального учебного цикла. Преподаватели получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в профильных организациях не реже 1-го раза в 3 года.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации	- разрабатывает анкеты; - составляет опросные листы; - информирует анкетизируемого о последовательности проведения социологического исследования; - обрабатывает полученные результаты; ведет документацию на электронных и бумажных носителях.	Форма – практическое задание. Метод оценивания – сравнение с эталоном
ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах	- информирует потребителя о туристских продуктах; - ведет документацию на электронных и бумажных носителях.	Форма – практическое задание. Метод оценивания – сравнение с эталоном
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.	Форма – практическое задание. Метод оценивания – сравнение с эталоном
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.	Форма – практическое задание. Метод оценивания – сравнение с эталоном
ПК 1.5. Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы)	- оформляет турпакет; - оформляет ваучеры; - оформляет страховые полисы; - ведет документацию на электронных и бумажных носителях.	Форма – практическое задание. Метод оценивания – сравнение с эталоном
ПК 1.6. Выполнять работу по оказанию визовой поддержки	- информирует потребителя о видах услуг по оказанию визовой поддержки; - ведет документацию на электронных и бумажных носителях.	Форма – практическое задание. Метод оценивания –

потребителю	бумажных носителях.	сравнение с эталоном
ПК 1.7. Оформлять документы строгой отчетности	- заполняет бланки формы Тур-1 "Туристская путевка"; - ведет документацию на электронных и бумажных носителях.	Форма – практическое задание. Метод оценивания – сравнение с эталоном

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 1 Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	- определять и анализировать потребности заказчика	Экспертное наблюдение и оценка в процессе учебной и производственной практик
ОК 2 Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	- выбирать оптимальный туристский продукт; - осуществлять поиск актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках из разных источников (печатных, электронных)	Экспертная оценка результатов устного опроса. Оценка в ходе выполнения практических занятий
ОК 3 Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	- консультировать потребителя об особенностях заполнения пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению виз	Экспертная оценка результатов устного опроса. Оценка в ходе выполнения практических занятий
ОК 4 Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	- взаимодействовать с потребителями и туроператорами с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения	Экспертная оценка результатов устного опроса. Оценка в ходе выполнения практических занятий
ОК 5 Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной	- разрабатывать и формировать рекламные материалы, разрабатывать рекламные акции и представлять туристский продукт на выставках, ярмарках, форумах	Экспертная оценка результатов тестирования, экспертная оценка результатов выполнения

деятельности		индивидуальных домашних заданий
ОК 6 Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	- взаимодействовать с потребителями и туроператорами с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения	Экспертная оценка результатов устного опроса. Оценка в ходе выполнения практических занятий
ОК 7 Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий	- принимать участие в семинарах, обучающих программах, ознакомительных турпоездках, организуемых туроператорами	Экспертная оценка результатов устного опроса. Оценка в ходе выполнения практических занятий
ОК 8 Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	- оформлять документацию заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта. Составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам, проводить маркетинг существующих предложений от туроператоров	Экспертная оценка результатов устного опроса. Оценка в ходе выполнения практических занятий
ОК 9 Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	- обеспечивать своевременное получение потребителем документов, необходимых для осуществления турпоездки	Экспертная оценка результатов тестирования, экспертная оценка результатов выполнения индивидуальных домашних заданий

6. ПЛАНИРОВАНИЕ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ АКТИВНЫХ И ИНТЕРАКТИВНЫХ ФОРМ И МЕТОДОВ ОБУЧЕНИЯ СТУДЕНТОВ

Краткая характеристика вида занятий	Используемые активные и интерактивные формы	Объем занятий в интерактивных формах (часы)
Лекции	разбор конкретных ситуаций	30
Практические занятия, семинары:	опрос/коллоквиум	31
Лабораторные занятия:	не предусмотрено	-
ВСЕГО:		61