

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РСО-АЛАНИЯ  
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
«ВЛАДИКАВКАЗСКИЙ ОРДЕНА ДРУЖБЫ НАРОДОВ  
ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ ТЕХНИКУМ»**

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

*профессионального модуля*

**ПМ.01 Предоставление турагентских услуг**

для специальности

43.02.10 Туризм

профиль обучения: *социально-экономический*

Форма обучения : очная

базовая подготовка

ОДОБРЕНО

предметно-цикловой комиссией  
профессионального цикла  
социально-экономического и  
естественно-научного профилей

УТВЕРЖДАЮ

Заместитель директора  
по учебной работе

\_\_\_\_\_ А.М. Багаева

Протокол №

от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2023 г.

Председатель

\_\_\_\_\_ И.Н. Цидаева

Составитель

\_\_\_\_\_ А.О. Ласун

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.10 Туризм, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 7 мая 2014г. №474.

## СОДЕРЖАНИЕ

	Стр.
1. Паспорт рабочей программы профессионального модуля	4
2. Результаты освоения профессионального модуля	7
3. Структура и примерное содержание профессионального модуля	10
4. Условия реализации профессионального модуля	19
5. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля (вида профессиональной деятельности)	21

## 1. Паспорт рабочей программы профессионального модуля

### ПМ.01 Предоставление турагентских услуг

#### 1.1. Область применения программы

Программа профессионального модуля - является частью основной профессиональной образовательной программы по специальности СПО (ППСЗ) в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.10 Туризм (базовой подготовки) входящей в состав укрупненной группы специальностей 43.00.00 Сервис и туризм 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.

#### 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 – 444 часа, в том числе:

- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 176 часов;
- самостоятельной работы обучающегося – 88 часов;
- учебная практика – 108 часов;
- производственной практики – 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.

<p align="center"><b>Личностные результаты реализации программы воспитания (дескрипторы)</b></p>	<p align="center"><b>Код личностных результатов реализации программы воспитания</b></p>
Осознающий себя гражданином и защитником великой страны	ЛР 1
Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций	ЛР 2
Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих	ЛР 3
Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа»	ЛР 4
Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России	ЛР 5
Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях	ЛР 6
Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.	ЛР 7
Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства	ЛР 8
Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях	ЛР 9
Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой	ЛР 10
Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры	ЛР 11
Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со	ЛР 12



своими детьми и их финансово содержания	
<b>Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные отраслевыми требованиями к деловым качествам личности</b>	
Демонстрирующий готовность и способность вести с другими людьми, достигать в нем взаимопонимания, находить общие цели и сотрудничать для их достижения в профессиональной деятельности	<b>ЛР 13</b>
Проявляющий сознательное отношение к непрерывному образованию как условию успешной профессиональной и общественной деятельности	<b>ЛР 14</b>
Проявляющий гражданское отношение к профессиональной деятельности как к возможности личного участия в решении общественных, государственных, общенациональных проблем	<b>ЛР 15</b>
<b>Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные ключевыми работодателями</b>	
Эффективно использующий полученные знания на практике, анализирующий производственную ситуацию, умеющий быстро принимать решения, соответствующий требованиям работодателя.	<b>ЛР 16</b>

### 3. Структура и содержание профессионального модуля

#### 3.1. Тематический план профессионального модуля

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля*	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов (если предусмотрена рассредоточенная практика)
			Всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов	Всего, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов		
ОК 1 - 9 ПК 1.1 - 1.7	МДК.01.01 Технология продаж и продвижение турпродукта	132	88	44		44		-	
ОК 1 - 9 ПК 1.1 - 1.7	МДК.01.02 Технология и организация турагентской деятельности	132	88	44		44		-	
ОК 1 - 9 ПК 1.1 - 1.7	Учебная практика	108						108	
ОК 1 - 9 ПК 1.1 - 1.7	Производственная практика (по профилю специальности), часов	72							72
<b>Всего:</b>		<b>444</b>	<b>176</b>	<b>88</b>	<b>88</b>	<b>88</b>		<b>108</b>	<b>72</b>

### 3.2. Содержание обучения по ПМ.01 Предоставление турагентских услуг

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
МДК.01.01 Технология продаж и продвижения турпродукта		109	
<b>Тема 1</b> Туристский продукт как продукт туристской индустрии	<b>Содержание</b>		
	1. Турпродукт как основной потребительский товар в туристских продажах Понятие продаж и их виду в туризме	2	1,2
	2. Функциональное назначение и структура отдела продаж турфирмы	2	
	<b>Практическое занятие</b> Составление анкеты для выявления потребностей в отдыхе друзей и знакомых	2	2
	<b>Практическое занятие</b> Личные и профессиональные качества менеджера по продажам турпродукта	2	
	<b>Практическое занятие</b> Составить и описать структуру отделов турфирмы	2	
<b>Тема 2</b> Методические аспекты технологии продаж турпродукта	<b>Содержание</b>		
	1 Структура, уровни и формы туристского продукта	2	1,2
	2. Техники продаж в туризме и психологические приемы воздействия на потенциальных клиентов.	2	
	3 Неценовые инструменты стимулирования продаж. Способы повышения доверия к клиенту.	2	
	<b>Практическое занятие</b> Особенности турпродуктов и их отражение на процессе продаж.	2	2
	<b>Практическое занятие</b> «Деловая игра» Описать и проанализировать алгоритм процесса продажи турпродукта. (используя карточки с заданиями)	2	

	<b>Практическое занятие</b> «Деловая игра» Применение навыков техники продаж турпродукта.	2	
	<b>Практическое занятие</b> Сравнительный анализ деятельности туристических агентств по республике Северная Осетия	2	
<b>Тема 3</b> Информационное обеспечение и пакет документов, оформляемый турфирмой.	<b>Содержание</b>		
	1 Информационное обеспечение клиента как основа содействия правильного потребительского выбора.	2	
	2 Договор о реализации туристского продукта. Структура договора о реализации туристского продукта	2	
	<b>Практическое занятие</b> Принципы клиентоориентированного предприятия.	2	2
	<b>Практическое занятие</b> Составить памятку по туру (горнолыжный, пляжный, экскурсионный)	2	
<b>Тема 4</b> Дистанционные подходы к организации туристских продаж	<b>Содержание</b>		
	1 Правила и особенности ведения телефонных контактов с клиентом.	2	1,2
	2 Технология организации интернет-продаж турпродукта	2	
	<b>Практическое занятие</b> Отработка навыков общения с клиентами. Структура диалога	2	2
<b>Тема 5</b> Программы лояльности и скидочно-акционная деятельность. Их роль в стимулировании продаж	<b>Содержание</b>		
	1 Программы лояльности турфирм и их виды	2	1,2
	2 Ценовые скидки и акционные программы турфирм	2	
	<b>Практическое занятие</b> Расчет скидок по программам лояльности	2	2
	<b>Практическое занятие</b> Составить и описать программу лояльности для туристического агентства	2	
<b>Тема 6</b> Технологии продвижения турпродукта	<b>Содержание</b>		
	1 Реклама как инструмент продвижения турпродукта	2	1,2
	2 Каналы распространения своей рекламы	2	

	3	Туристские выставки и их роль в продвижении турпродукта	2	
	4	Туристские мотивации и их влияние на технологии продаж	2	
	5	Управление контактом с клиентом	2	
	<b>Практическое занятие</b> Составить рекламный проспект для ТА		2	2
	<b>Практическое занятие</b> Организовать план мероприятий по презентации турфирмы на выставке (Название, слоган, направление)		2	
	<b>Практическое занятие</b> Исследование турпродукта (достоинства и недостатки ТП)		2	
<b>Тема 7</b> Презентация турпродукта	<b>Содержание</b>			
	1	Покупательское поведение современного потребителя туристических услуг	2	1,2
	2	Презентация турпродукта. Методы презентации	2	
	3	Презентация турпродукта. Правила и рекомендации проведения презентации.	2	
	<b>Практическое занятие</b> Разбор ситуационных задач		2	2
	<b>Практическое занятие</b> Проанализировать ценовую политику турпродукта по СКФО		2	
	<b>Практическое занятие</b> Презентация турпродукта по автобусным турам по Европе.		2	
<b>Тема 8</b> Управление возражениями клиента	<b>Содержание</b>			
	1	Общие положения. Диагностика ложных возражений.	2	1,2
	<b>Практическое занятие</b> Деловая игра «Ложные возражения. Правила работы с возражениями».		2	2
<b>Тема 9</b> Визовое обслуживание клиентов	<b>Содержание</b>			
	1	Страны Шенгенского договора. Порядок оформления визы	2	1,2
	<b>Практическое занятие</b> Оформление визы. Перечень документов на визу.		2	2
	<b>Практическое занятие</b>		2	

	Работа с интерактивной картой. Шенгенский союз			
	<i>Практическое занятие</i> Безвизовый режим плюсы и минусы	2		
<b>Дифференцированный зачет</b>		2		
<b>Самостоятельная работа обучающихся при изучении ПМ.01 МДК 01.01.</b> Структурная модель туристского продукта. Концепция маркетинга взаимоотношений. Клиентоориентированный подход в туристской индустрии. Психологические процессы, влияющие на технологии продаж. Электронная коммерция в туризме. Технология управления контактом. Способы и методы обработки возражений.		44	3	
<b>МДК 01.02.</b> <b>Технология и организация турагентской деятельности</b>		<b>132</b>		
<b>Тема 1</b> Нормативная база организации турагентских продаж	<i>Содержание</i>			
	1	ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ»	2	1,2
	2	Основные понятия в туризме	2	
	3	Классификация средств размещения. Типы номеров. Классификация видов из окон номеров. Типы питания	2	
	<i>Практическое занятие</i> Рассмотреть и выписать права и обязанности туриста		2	2
	<i>Практическое занятие</i> Составить сканворд из профессиональной терминологии.		2	
	<i>Практическое занятие</i> Туристская путевка		2	
<b>Тема 2</b> Организация взаимодействия	<i>Содержание</i>			
	1	Основные различия между туроператором и турагентом.	2	1,2

турфирмы-агента и турфирмы оператора	2	Агентский договор	2	
	3	Выбор турагентом туроператора	2	
	4	Формы взаимодействия турагентской и туроператорской фирм	2	
	<b>Практическое занятие</b> Изучение сайтов ведущих ТО и ТА. Основные туристические направления		4	2
<b>Тема 3</b> Участие турагента в организации рекламы	<i>Содержание</i>			
	1	Участие ТА в организации рекламы и продвижения ТП	2	1,2
	2	Нерекламные методы продвижения турагентских услуг	2	
	<b>Практическое занятие</b> Структура турагентской фирмы (изобразить схематически стандартную структура ТА)		2	2
	<b>Практическое занятие</b> Составить план PR-мероприятий для ТА		2	
<b>Тема 4</b> Расчет стоимости турпакета и его элементов	<i>Содержание</i>			
	1	Формирование цены турпродукта	2	1,2
	2	Технология проектирование и формирования тура	2	
	3	Виды туров. Мотивы при выборе туров	2	
	4	Туристский продукт. Документы, которые выдаются туристу для совершения путешествия	2	
	<b>Практическое занятие</b> Составление заявки на бронирование тура		2	2
	<b>Практическое занятие</b> Изучение документов составляющих турпакет: ваучер, туристская путевка.		2	
	<b>Практическое занятие</b> Изучение документов составляющих турпакет: маршрутная квитанция, памятка туриста, медицинская страховка.		2	
	<b>Практическое занятие</b> Заполнение шенген-анкеты, анкеты -опросник		2	

<b>Тема 5</b> Формы оплаты	<i>Содержание</i>			
	1	Формы оплаты. Прием наличных денежных средств.	2	1,2
	2	Прием оплаты с использованием платежной карты. Оплата туристических услуг по банковскому переводу	2	
	3	Внесение оплаты за турпродукт туроператору	2	
	<b>Практическое занятие</b> Расчет стоимости тура, на сайтах ТО.		2	2
	<b>Практическое занятие</b> Расчет стоимости тура по заявке.		2	
	<b>Практическое занятие</b> Расчет стоимости услуг размещения, используя мобильные системы бронирования.		2	
<b>Тема 6</b> Организация офиса турфирмы агента	<i>Содержание</i>			
	1	Организация офиса туристического агентства.	2	1,2
	2	Квалифицированные требования к персоналу.	2	
	<b>Практическое занятие</b> Составить модель высококомпетентного менеджера ТА		2	2
	<b>Практическое занятие</b> Разработка стрит-лайна туристического агентства		2	
	<b>Практическое занятие</b> Разработка визитки для ТА		2	
<b>Тема 7</b> Организация процедуры продажи турпродукта.	<i>Содержание</i>			
	1	Информационный этап.	2	1,2
	2	Организационный подготовительный этап. Продажа туристского продукта.	2	
	<b>Практическое занятие</b> Разработка рекламного буклета		2	2



	<i>Практическое занятие</i> Полезные советы для туристов (составление буклета)	2	
	<i>Практическое занятие</i> Составление программы тура	2	
<b>Тема 8</b> Психологические особенности поведения турагента в процессе продажи ТП	<i>Содержание</i>		
	1 Типы туристов	2	1
	<i>Практическое занятие</i> Подбор тура для любителей активного отдыха. Оформить отчет.	2	2
	<i>Практическое занятие</i> Подбор тура для любителей спокойного отдыха. Оформить отчет	2	
<b>Дифференцированный зачет</b>		2	
<b>Самостоятельная работа обучающихся при изучении ПМ.01 МДК 01.02.</b> - Поиск информации о характеристиках российских туристских агентств - Изучение и анализ условий вступления во франчайзинговую турагентскую сеть -Выявление преимуществ и недостатков франчайзинга в туризме -Поиск информации об условиях взаимодействия турагентов и туроператоров -Поиск информации о размере агентского вознаграждения туроператоров -Подготовить информацию о туристских предложениях туроператоров -Изучение инновационных методов анализа спроса потребителя -Анализ статистики въездного и выездного туризма -Визовые формальности в различных странах -Анализ деятельности крупнейших туроператоров -Анализ алгоритма работы субъектов туристического рынка с компьютерной системой бронирования -Подготовка информации о дополнительных страхованиях туриста -Изучение бланков проездных документов, страховых полисов, ваучеров		44	3
<b>Учебная практика</b> <b>Виды работ:</b> -Технология продажи турпродукта - Реклама в туризме - Система коммуникаций в турфирме		108	
<b>Производственная практика</b> <b>Виды работ:</b>		72	

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Знакомство с ТА. Анализ учредительных документов предприятия.</li> <li>- Маркетинговый анализ турпродуктов разных ТО по одинаковым дестинациям.</li> <li>- Рекламная политика ТА.</li> <li>- Изучение турпродукта и презентация его потребителю.</li> <li>- Взаимодействие ТА с ТО по продвижению.</li> </ul>		
<b>Всего:</b>	<b>444</b>	

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

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

Реализация программы учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета туризма.

*Оборудование и оснащение учебного кабинета:*

- рабочие места по количеству обучающихся;
- оборудованное рабочее место преподавателя;
- комплект учебно-методической документации по программе учебной дисциплины;
- наглядные пособия.

*Технические средства обучения:*

аудиовизуальные, компьютерные (мультимедиа проектор, компьютеры, принтер, сканер) и телекоммуникационные (Интернет-ресурсы) и др.

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

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

##### ***Основная литература:***

1. Маркетинг в туризме: Учебное пособие / Сарафанова Е.В., Яцук А.В. – М.: Альфа М: ИНФРА-М, 2016. – 370 с.
2. Гребенюк, Д. Г. Технология продаж и продвижения турпродукта. Рекомендовано ФГАУ "ФИРО" в качестве учебника для использования в учебном процессе образовательных учреждений, реализующих программы СПО по специальности "Туризм" Издательский центр «Академия» 2018 г.
3. Любавина, Н. Л. Технология и организация турагентской деятельности. Рекомендовано ФГБОУ ВПО «Государственный университет управления» в качестве учебника для студентов средних учебных заведений, обучающихся по специальности «Туризм» Издательский центр «Академия» 2018 г.
4. Технология и организация турагентской деятельности: учебник для СПО / Н.Л.Любавина, Л.А. Кроленко, Т.А. Нечаева. - М.: Издательский центр "Академия". -2014. - 256 с.
5. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности: Уч.пос./А.Б. Косолапов. - М.: КноРус, 2014. - 296 с.
6. Организация туристской индустрии и география туризма: Учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 336 с.
7. Федеральный закон № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (в ред. Федеральных законов от 10.01.2003 N 15-ФЗ, от 22.08.2004 N 122-ФЗ, от 05.02.2007 N 12-ФЗ)

8. Виноградов Т.В. Технологии продаж турпродукта: учебник для студ. учреждений высш. проф. образования/ Т.В. Виноградова. – 2-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2014.- 240 с.

#### ***Дополнительная литература:***

1. Александрова А.Ю. Международный туризм: учебник. – М.: Аспект Пресс, 2013.
2. Ворошилова Т.В. Новые информационные технологии в туризме. – М., 2014
3. Косолапов, А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности : учеб. пособие для сред. проф. образования / А.Б. Косолапов. - М. : КНОРУС, 2015. - 288 с. Режим доступа: <http://zhanium.com/>

#### ***Интернет-ресурсы:***

1. [http://www.cfin.ru/management/practice/manag\\_decision](http://www.cfin.ru/management/practice/manag_decision)  
На сайте представлены основы понятия, процесс разработки и особенности управленческих решений в туризме.
2. <http://katalog.turrjpot.ru/turizm/c/7.1.1..php>  
На сайте представлены требования к безопасности туристского путешествия.
3. <http://www.ozpp.ru/zknd/turi/>  
На сайте представлен Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».
4. <http://rudocs.exdat.com/docs/index>  
На сайте представлена информация о менеджменте туристской и гостиничной анимации.
5. [http://www.tvmrk.ru/produkty/animatsionnye\\_programmy/](http://www.tvmrk.ru/produkty/animatsionnye_programmy/)  
На сайте приведены примеры анимационных программ.

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

Занятия теоретического цикла носят практико-ориентированный характер и проводятся в учебном кабинете. Реализация программы модуля предполагает обязательную производственную практику, которая проводится в организациях, направление деятельности которых соответствуют профилю модуля. При изучении модуля с обучающимися проводятся консультации, которые могут проводиться как со всей группой и, так и индивидуально.

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

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарным курсам (курсам):

- высшее профессиональное образование, соответствующее профилю изучаемых модулей;
- опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы;
- преподаватели должны проходить стажировку в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

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

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<b>Умение:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- определять и анализировать потребности заказчика;</li> <li>- выбирать оптимальный туристский продукт;</li> <li>- осуществлять поиск актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках из разных источников (печатных, электронных);</li> <li>- составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам, проводить маркетинг существующих предложений от туроператоров;</li> <li>- взаимодействовать с потребителями и туроператорами с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения;</li> <li>- осуществлять бронирование с использованием современной офисной техники;</li> <li>- принимать участие в семинарах, обучающих программах, ознакомительных турпоездках, организуемых туроператорами;</li> <li>- обеспечивать своевременное получение потребителем документов, необходимых для осуществления турпоездки;</li> <li>- разрабатывать и формировать рекламные материалы, разрабатывать рекламные акции и представлять туристский продукт на выставках, ярмарках, форумах;</li> <li>- представлять турпродукт индивидуальным и корпоративным потребителям;</li> <li>- оперировать актуальными данными о</li> </ul>	<p>ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.</p> <p>ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах.</p> <p>ПК 1.3. Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.</p> <p>ПК 1.4. Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя.</p> <p>ПК 1.5. Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы и др.).</p> <p>ПК 1.6. Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю.</p> <p>ПК 1.7. Оформлять документы строгой отчетности.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-тестирование;</li> <li>- опрос</li> <li>- экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях;</li> </ul>

<p>туристских услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оформлять документацию заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта;</li> <li>- составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договора, заявки);</li> <li>- приобретать, оформлять, вести учет и обеспечивать хранение бланков строгой отчетности;</li> <li>- принимать денежные средства в оплату туристической путевки на основании бланка строгой отчетности;</li> <li>- предоставлять потребителю полную и актуальную информацию о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы;</li> <li>- консультировать потребителя об особенностях заполнения пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению виз;</li> <li>- доставлять туроператору пакет документов туриста, необходимых для получения виз в консульствах зарубежных стран;</li> </ul>		
<p><b>знание:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- структуры рекреационных потребностей, методов изучения и анализа запросов потребителя;</li> <li>- требований российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю, к правилам реализации туристского продукта и законодательных основ взаимодействия турагента и туроператора;</li> <li>- различных видов информационных ресурсов на русском и иностранном языках, правил и возможностей их использования;</li> <li>- методов поиска, анализа и формирования баз актуальной информации с использованием различных ресурсов на русском и иностранном языках;</li> <li>- технологии использования базы данных;</li> <li>- статистики по туризму,</li> </ul>	<p>ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.</p> <p>ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах.</p> <p>ПК 1.3. Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.</p> <p>ПК 1.4. Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя.</p> <p>ПК 1.5. Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы и др.).</p> <p>ПК 1.6. Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю.</p> <p>ПК 1.7. Оформлять документы строгой отчетности.</p>	<p>Дифференцированный зачет</p>

<p>         профессиональной терминологии и принятой в туризме аббревиатуры;          - особенностей и сравнительных характеристик туристских регионов и турпродуктов;          - основ маркетинга и приемов маркетинговых исследований в туризме;          - видов рекламного продукта, технологии его разработки и проведения рекламных мероприятий;          - характеристики турпродукта и методики расчета его стоимости;          - правил оформления деловой документации;          - правил изготовления, использования, учета и хранения бланков строгой отчетности;          - перечня стран, имеющих режим безвизового и визового въезда граждан Российской Федерации;          - перечня стран, входящих в Шенгенское соглашение, и правил пересечения границ этих стран гражданами Российской Федерации;          - требований консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы;          - информационных технологий и профессиональных пакетов программ по бронированию       </p>		
---	--	--

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 (основные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 1. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	Демонстрация интереса к будущей профессии. Активность, инициативность в процессе освоения профессиональной деятельности	Экспертная оценка результатов деятельности обучающихся в процессе освоения образовательной программы: -на практических занятиях; - при выполнении работ на различных этапах учебной практики (производственной практики); - при проведении: зачетов, экзаменов по междисциплинарным курсам, экзамена (квалификационного) по модулю
ОК 2. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач; оценка эффективности и качества выполнения	
ОК 3. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	Решение стандартных и нестандартных профессиональных задач	
ОК4. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	эффективный поиск и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	
ОК 5. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	Демонстрация навыков использования информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	
ОК 6. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.	взаимодействие с обучающимися, преподавателями, методистами в ходе обучения	
ОК 7. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	Организация целостного педагогического процесса, проявление ответственности за качество и результат	
ОК 8. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	Планирование процесса самообразования, самовоспитания для профессионального и личностного развития	
ОК 9. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые	Проявление интереса к инновациям в области профессиональной	



методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	деятельности. Анализ инноваций в области туристской деятельности	
--	--	--