

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ИНСТИТУТ РАЗВИТИЯ БИЗНЕСА И СТРАТЕГИЙ**



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

профессионального модуля

ПМ.01. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ

специальности

43.02.10 Туризм

форма обучения – очная

срок обучения – 2 года 10 месяцев

Рабочая программа рассмотрена
на заседании ПЦМК «Профессиональных дисциплин
специальностей Коммерция и Туризм»
«01» сентября 2022 года, протокол № 1

Председатель ПЦМК  /Е.Н. Пудовкина/

Саратов 2022

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	3
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	7
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	8
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	18
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)	23

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.01. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля (далее – программа) – является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальностям СПО 43.02.10 Туризм в части освоения основного вида деятельности (ВД): «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 турпродукта.

ПК 1.4. Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя.

ПК 1.5. Оформлять турпакет (турпутёвки, ваучеры, страховые полисы).

ПК 1.6. Выполнять работу по оказанию визовой поддержки.

ПК 1.7. Оформлять документы строгой отчётности.

и соответствующих общих компетенций (ОК):

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.

1.2 Место профессионального модуля в структуре ППССЗ

Профессиональный модуль ПМ.01. относится к базовой части ППССЗ по специальности 43.02.10 Туризм. Для его освоения необходимы базовые знания по следующим дисциплинам: «География туризма», «Экологические основы природопользования», «История Поволжья», «Русский язык и культура речи», «Иностранный язык». Все эти дисциплины является предшествующими для изучения ПМ.01. В процессе реализации ПМ.01. обучающиеся проходят учебную и производственную (по профилю специальности) практику.

1.3 Цели и задачи профессионального модуля

Целью овладения ПМ.01. является усвоение теоретических знаний в области формирования, продвижения и реализации туристского продукта, организации комплексного туристского обслуживания, приобретения умений применять эти знания в условиях, моделирующих профессиональную деятельность, и формирование компетенций.

Задачи профессионального модуля:

- изучение запросов потребителей туристских услуг;
- изучение составляющих туристского продукта;
- рассмотрение номенклатуры туристских ресурсов – природных, исторических, социально-культурных и других объектов туристского показа, познавательного, делового, лечебно-оздоровительного, физкультурно-спортивного назначения;
- усвоение основных понятий услуг: гостиниц и иных средств размещения; общественного питания; средств развлечения; экскурсионные, транспортные; туроператорские;
- приобретение умений применять технологии формирования, продвижения и реализации туристского продукта на практике;
- изучение справочных материалов по туризму, географии, истории, архитектуре, религии, достопримечательностям, социально-экономическому устройству стран, туристские каталоги;
- умение управлять первичными трудовыми коллективами.

1.4 Требования к результатам освоения модуля

С целью овладения указанным видом 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 расчёта стоимости турпакета (или его элементов) по заявке потребителя;
- оказания визовой поддержки потребителю;
- оформления документации строгой отчётности;

уметь:

- определять и анализировать потребности заказчика;
- выбирать оптимальный туристский продукт;
- осуществлять поиск актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранных 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 туристский продукт 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 учёт и обеспечивать хранение бланков строгой отчетности;

- принимать денежные средства в оплату туристской путёвки на основании бланка строгой отчётности;
- 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 турпродукта и законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора;
- различные виды информационных ресурсов на русском и иностранных языках, правила и возможности их использования;
- методы поиска, анализа и формирования баз актуальной информации с использованием различных ресурсов на русском и иностранных 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 приёмы маркетинговых исследований в туризме;
- технику проведения рекламной кампании;
- виды рекламного продукта, технологии его разработки и проведения рекламных мероприятий;
- характеристики турпродукта и методики расчёта его стоимости;
- правила оформления деловой документации;
- правила изготовления, использования, учёта и хранения бланков строгой отчётности;
- перечень стран, входящих в зону Шенгенского соглашения, и правила пересечения границ этих стран гражданами РФ;
- требования консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы;
- информационные технологии и профессиональные пакеты программ по бронированию.

использовать приобретенные знания и умения в практической деятельности и повседневной жизни

**Планируемые личностные результаты
в ходе реализации образовательной программы**

<p align="center">Личностные результаты реализации программы воспитания (дескрипторы)</p>	<p align="center">Код личностных результатов реализации программы воспитания</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
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, приумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства.	ЛР 8
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 своими детьми и их финансового содержания.	ЛР 12
<p align="center">Личностные результаты реализации программы воспитания,</p>	

определенные субъектами образовательного процесса	
Препятствующий действиям, направленным на ущемление прав или унижение достоинства (в отношении себя или других людей).	ЛР 22
Вступающий в конструктивное профессионально значимое взаимодействие с представителями разных субкультур.	ЛР 23

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом 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. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Коды профессиональных компетенций	Наименование 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	Курсовая работа	Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов
			Всего, часов	В т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	Всего, часов	Всего, часов		
1	2	3	4	5	6	7	8	9
ПК 1.1 – 1.7.	Раздел 1. Организация продаж и продвижения турпродукта	172	121	37	51	30		
	МДК 01.01. Технология продаж и продвижение турпродукта	172	121	37	51	30		
	Раздел 2. Предоставление турагентских услуг	138	94	62	44	138		
	МДК 01.02. Технология и организация турагентской деятельности	138	94	62	44	138		
	Учебная практика	72						
	Производственная практика (по профилю специальности)	72						
	Всего:	454	215	101	95		72	72

3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю 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	Объем часов	Уровень освоения	
1	2	3	4	
Раздел 1. Организация продаж и продвижения турпродукта				
МДК 01.01. Технология продаж и продвижение турпродукта				
<i>Глава 1. Туристская индустрия</i>				
Тема 1.1. Сущность и тенденции развития туристской индустрии	Содержание		6	1
	1	История развития туризма		
	2	Этапы развития туризма		
	3	Тенденции развития туристской индустрии		
Тема 1.2. Индустрия туризма на международном рынке сегодня	Содержание		6	1
	1	Услуги туризма		
	2	Управление туризмом		
	3	Международный туризм	2	
	Практическое занятие			
	1	Анализ индустрии туризма в современных условиях.		
Тема 1.3. Туристский рынок, его участники	Содержание		4	2
	1	Основные понятия туристского рынка		
	2	Конкурентная политика турпредприятий	2	
	Практическое занятие			

	1	Сравнительный анализ категорий «путешествие» и «путешественник», «турист» и «экскурсант».		
Глава 2. Туристский продукт и его особенности				
Тема 2.1. Понятие и сущность туристского продукта	Содержание		2	2
	1	Основные понятия туристского продукта. Виды туроператора		
	Практическое занятие		2	
	1	Анализ деятельности крупных туроператоров России		
Тема 2.2. Особенности туристского продукта и их влияние на технологии продаж	Содержание		4	
	1	Особенности турпродукта		2
	2	Специфические особенности турпродукта		
	Практическое занятие		2	
	1	Составление схемы структуры туристской индустрии.		
Тема 2.3. Потребитель туристских услуг	Содержание		4	
	1	Основные характеристика потребителя турпродукта		2
	2	Индивидуализация обслуживания. Понятие «клиентоориентированность»		
	Практические занятия		6	
	1	Клиенты турагентства и их потребности в путешествиях.		
	2	Значение лояльности клиентов в работе турагентства.		
	3	Портрет современного потребителя турпродукта.		
Глава3. Технология продаж в туризме				
Тема 3.1. Основные формы продаж туристских продуктов	Содержание		6	
	1	Основные формы продаж		2
	2	Правила продажи турпродукта		
	3	Каналы сбыта турпродукта		
	Практические занятия		6	
	1	Изучение основных аспектов мотивации потребителей турпродукта и барьеров к путешествию.		

	2	Анализ этапов принятия решения о покупке туристского продукта.		
	3	Изучение рекреационных возможностей заданного региона для создания турпродукта.		
Тема 3.2. Стимулирование продаж туристского продукта	Содержание		4	2
	1	Правовое обеспечение в профессиональной деятельности в сфере туризма		
	2	Средства стимулирования потребителей		
	Практические занятия		6	
	1	Анализ системы мер по созданию положительного имиджа турфирмы на рынке.		
	2	Анализ средств стимулирования потребителя на примере турфирмы.		
	3	Анализ типичных ошибок менеджеров при продаже туров.		
Тема 3.3. Персональные продажи в сфере туризма	Содержание		6	2
	1	Технология управления контактом		
	2	Установление контакта с клиентом		
	3	Роль менеджера в реализации процесса эффективной продажи турпродукта		
	Практические занятия		6	
	1	Составление психологического портрета клиента турфирмы		
	2	Изучение форм организации сбыта туристского продукта: при помощи собственных бюро продаж и при помощи использования контрагентской сети.		
3	Анализ продажи турпродукта по телефону.			
Тема 3.4. Презентация туристского продукта	Содержание		4	2
	1	Презентация турпродукта		
	2	Аргументация презентации		
	Практические занятия		1	
1	Анализ алгоритма презентации турпродукта.			
Тема 3.5. Покупательское поведение потребителя туристских услуг	Содержание		6	2
	1	Мотивация продаж		
	2	Управление возражениями		
	3	Работа с сомнениями		
	Лабораторные работы		4	
	1	Составление психологического портрета клиента туристской фирмы. Классификация групп клиентов турфирмы.		
2	Анализ типичных ошибок менеджеров при работе с возражениями.			

Тема 3.6. Послепродажное обслуживание	Содержание		2	2
	1	Послепродажное обслуживание		
Экзамен				
<p>Самостоятельная работа при изучении МДК 01.01. Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий, составленным преподавателем). Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ, отчетов и подготовка к их защите. Тематика внеаудиторной самостоятельной работы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Составление плана-конспекта «Основные понятия и определения туризма как сферы деятельности». 2. Изучение индустрии туризма в современных условиях. Понятие туризма и классификация. 3. Изучение международного регулирования туристской деятельности. 4. Подготовка доклада «Туристская политика государства» (на выбор). 5. Подготовка доклада «Роль туроператора и турагента на туристском рынке». 6. Права и обязанности туристов. Компенсация за непредоставленные услуги и возмещение убытков» 7. Изучение инфраструктуры туризма местного российского рынка, основных составляющих. 8. Изучение информационных услуг как составляющего элемента в развитии туризма. 9. Рассмотрение особенностей ценообразования в туризме. 10. Изучение маркетинговой ценовой стратегии туристской компании. 11. Рассмотрение связи с общественностью в комплексе мероприятий по продвижению турпродукта. 12. Рассмотрение выставки и ярмарки в комплексе мероприятий по продвижению туристского продукта. 13. Изучение формирования общественного мнения. Мероприятия PR в туризме. 14. Изучение информационных технологий в продвижении туристского продукта. Электронная реклама. Сайт туристской администрации как средство продвижения туристского продукта. <p>Подготовка и написание курсовой работы.</p>			51	
<p>Примерная тематика курсовых работ:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Создание инновационного туристского продукта (по видам туризма). 2. Проектирование программ обслуживания (по видам туризма). 3. Подготовка и ведение договорной кампании туроператора с поставщиками услуг. 4. Подготовка и заключение договора туроператора с турагентом. 5. Анализ преимуществ и недостатков франчайзинга в агентском бизнесе. 6. Анализ использования компьютерных технологий в работе туристской фирмы. 7. Анимация в отелях: российский и зарубежный опыт. 8. Обеспечение безопасности в туризме (по видам туризма). 9. Разработка рекламно-информационного материала турагентства. 10. Разработка рекламного буклета (на примере любого российского направления). 11. Создание имиджа турагентства. 12. Влияние положительного и отрицательного имиджа туристской фирмы на ее деятельность. 			30	

13. Название туристской фирмы, как составляющая имиджа.			
14. Внешнее и внутреннее оформление офиса турагентства.			
15. Обслуживание клиента при продаже турпродукта.			
16. Организация продажи турпродукта в турагентстве.			
17. Создание благоприятной психологической обстановки в туристском агентстве при обслуживании клиента.			
18. Инновационные технологии обслуживания клиентов (на примере агентского бизнеса).			
19. Работа с претензиями туристов.			
20. Визовая поддержка туристов (на примере турагентства).			
Раздел 2. Предоставление турагентских услуг			
МДК 01.02. Технология и организация турагентской деятельности			
<i>Глава 1. Основы туристской индустрии</i>			
Тема 1.1. Туризм как система	Содержание		2
	1	Терминология и понятийный аппарат туризма, туризм как экономическая система	1
	Практическое занятие		2
Тема 1.2. Индустрия и инфраструктура туризма	Содержание		2
	1	Понятие и структура индустрии туризма, туристский продукт	1
	Практические занятия		2
Тема 1.3. Характеристика состояния и структуры рынка туристских услуг	Содержание		2
	1	Структура рынка туристских услуг	2
	Практическое занятие		2
Тема 1.4. Туристские ресурсы	Содержание		2
	1	Понятие и виды туристских ресурсов	1
	Практическое занятие		2
1	Анализ особенностей туристского потенциала России		
<i>Глава 2. Законодательство в сфере туризма</i>			

Тема 2.1. Нормативно-правовое регулирование в сфере туризма	Содержание		2	1
	1	Законодательство в сфере туризма, международное регулирование туризма		
	Практическое занятие		2	
1	Семинар «Субъекты туристской деятельности»			
Тема 2.2. Защита прав потребителей в туризме	Содержание		2	1
	1	Потребительское право, содержание закона «О защите прав потребителей»		
	Практическое занятие		2	
1	Деловая игра «Основные принципы работы с потребителем»			
Глава 3. Туристские формальности				
Тема 3.1. Понятие и виды формальностей в сфере туризма	Содержание		2	1
	1	Понятие «формальности». Паспортно-визовые, таможенные, медицинские формальности.		
	Практическое занятие		2	
1	Характеристика паспортных и визовых формальностей			
Тема 3.2. Таможенные формальности	Содержание		2	2
	1	Таможенный контроль при въезде и выезде в/из РФ. «Зеленый» и «красный» коридоры. Таможенная декларация.		
	Практическое занятие		2	
1	Анализ ФЗ РФ «О вывозе и ввозе культурных ценностей»			
Тема 3.3. Санитарные (медицинские) формальности	Содержание		1	2
	1	Санитарные формальности. Понятие «медико-санитарные формальности». Контроль за соблюдением медико-санитарных формальностей.		
	Практическое занятие		1	
1	Оценка роли и значения туристских формальностей			
Глава 4. Организация деятельности туристической фирмы				
Тема 4.1. Организационные основы работы туристического предприятия	Содержание		2	2
	1	Документы, необходимые для работы фирмы. Создание туристического предприятия		
	Практические занятия		6	
	1	Особенности туристского предприятия. Основные различия между туроператорами и турагентами		
	2	Анализ правил и требований оформления офисов туроператора (турагента)		
	Лабораторная работа			
1	Оценка эффективности оформления и деятельности офиса			

Тема 4.2. Персонал турагентства	Содержание		2	2
	1	Квалификационные требования к персоналу туристического предприятия		
	Практические занятия		6	
	1	Разработка и формирование корпоративной миссии туристической фирмы		
	2	Технологии обслуживания клиентов. Типология туристов		
	3	Описание мер по охране труда в офисном помещении		
Тема 4.3. Информационные технологии в офисе туристского предприятия	Содержание		2	2
	1	Локальная автоматизация туристского офиса. Автоматизация деятельности туристских предприятий. Использование интернета в туристском бизнесе		
	Практические занятия		6	
	1	Выявление направлений компьютеризации туристского бизнеса		
	2	Описание роли интернет-технологий в туризме		
	3	Анализ международных систем бронирования		
Глава 5. Туристская деятельность по работе с клиентом				
Тема 5.1. Технология предоставления клиенту информации о маршруте и особенности реализации туристского продукта	Содержание		2	2
	1	Этапы выполнения туристского маршрута. Организация и проведение туристского маршрута. Послемаршрутное оформление документов. Документальное оформление данных о туристических услугах, входящих в турпродукт.		
	Практические занятия		6	
	1	Описание препятствий в совершении путешествия		
	2	Методика проведения инструктажа клиентов перед поездкой		
	3	Разработка алгоритма работы сотрудников туристической фирмы с претензиями		
Тема 5.2. Документационное обеспечение управления туристической фирмы	Содержание		2	2
	1	Документы по управленческой и основной деятельности		
	Практические занятия		6	
	1	Документы, предоставляемые туристами для оформления тура		
	2	Документы, выдаваемые туристам, или специализированные документы		
	Лабораторная работа			
	1	Разработка информационного листка для туриста		
Тема 5.3. Управление конфликтами в туристической фирме	Содержание			
	1	Причины возникновения конфликтов в туристической организации. Особенности в управлении конфликтными ситуациями. Конфликтные ситуации в туристических фирмах.	2	2
	Практические занятия		6	
	1	Характеристика понятия «конфликт» в туристической фирме		
	2	Описание видов конфликтов, возникающих в туристической фирме		

	3	Деловая игра «Основные способы разрешения конфликтов в туристической фирме»		
Глава 6. Формы управления предприятием туристской индустрии				
Тема 6.1. Организационно-правовые формы предприятий в туристской индустрии	Содержание		3	2
	1	Организационно-правовые формы и виды туристских предприятий. Определение границ туристской индустрии и типов предприятий		
	Практические занятия		9	
	1	Миссия и цель туристического предприятия		
	2	Характеристика внутренней среды предприятий в туристской индустрии		
	3	Характеристика внешней среды предприятий в туристской индустрии		
	4	Характеристика стилей управления в туристском менеджменте		
	5	Новые организационные формы управления туристскими организациями		
Экзамен				
Самостоятельная работа при изучении МДК 02.02.			44	
<p>Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий, составленным преподавателем). Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ, отчетов и подготовка к их защите.</p> <p>Тематика внеаудиторной самостоятельной работы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. История развития мирового и отечественного туризма 2. Значение туризма в решении различных проблем общества 3. Особенности развития российского туристского рынка 4. Современное состояние туризма в России 5. Правила оказания услуг в туризме 6. Особенности оформления виз в некоторые страны 7. Заполнение бланка визовой анкеты 8. Особенности и классификация туристских агентств 9. Разработка кодекса корпоративного поведения для сотрудников туристической фирмы 10. Менеджер туристической фирмы: требования, характеристики, навыки 11. Права и обязанности турфирм и туристов 12. Мотивация персонала туристической фирмы 13. Государственная поддержка туристской деятельности 14. Использование электронных туристических каталогов 15. Проанализировать случаи, при которых посольства зарубежных стран отказывают в выдаче визы 16. Пробный расчет стоимости турпродукта по затратному методу ценообразования 17. Понятие «страхование от невыезда». Особенности оформления страховки от невыезда 18. Составить таблицу с данными крупнейших туроператоров 19. Понятие «основные и дополнительные услуги тура» 				

<p>20. Взаимодействие с туроператорами по реализации и продвижению турпродукта</p> <p>21. Формирование коммуникационных навыков персонала турфирмы</p> <p>22. Общая характеристика международных туристских организаций</p>		
<p>Учебная и производственная практика (по профилю специальности)</p> <p>Виды работ:</p> <p>1. Знакомство с направлением и формой работы предприятия индустрии туризма</p> <p>Ознакомление с организацией: ее типом, специализацией, профилем, местом расположения, режимом работы, перечнем основных и дополнительных услуг, предоставляемых клиентам.</p> <p>Знакомство с материально-технической базой организации: планировкой, количеством офисов, наличием подъездной зоны, зоны парковки, удобство и наличие ориентиров по местонахождению фирмы, наружная реклама.</p> <p>Ознакомление с обязанностями сотрудников фирмы, в том числе по сохранению товарно-материальных ценностей и денежных средств.</p> <p>Изучение видов материальной ответственности сотрудников.</p> <p>Ознакомление с квалификационными требованиями к профессии менеджера в сфере обслуживания. Идентификации вида, класса, и типа организации сферы услуг</p> <p>2. Анализ потребностей заказчиков и подбор оптимального туристского продукта</p> <p>Изучение потребностей заказчиков туристического продукта.</p> <p>Проведение анализа спроса на туристический продукт в зависимости от цены, времени года. Анализ запросов на «горящие туры», «Новогодние туры», «студенческие туры» и т.д.</p> <p>Обработка результатов исследования. Предложение оптимального туристического продукта</p> <p>3. Сравнительный анализ предложений туроператоров</p> <p>Изучение предложений на туристический продукт турфирмы.</p> <p>Проведение анализа соответствия предложения туроператоров фирмы спросам потребителей турпродукта.</p> <p>Выявление турпродуктов, не пользующихся спросом у заказчиков, анализ причин отсутствия спроса</p> <p>4. Реализация и продвижение турпродукта с использованием современной офисной техники</p> <p>Анализ продвижения туристического продукта конкретной туристической фирмы с использованием офисной техники</p> <p>Изучение возможностей и условий бронирования программы тура при помощи офисной техники.</p> <p>Составление алгоритма бронирования с использованием офисной техники конкретного туристического агентства</p> <p>5. Оформление и расчёт стоимости турпакета по заявке потребителя</p> <p>Оформление и расчет стоимости тур пакета (калькуляция тура на человека, на группу по маршруту).</p> <p>Калькуляция тура в зависимости от стоимости указанной на сайте туроператора.</p> <p>Расчет цены одной туристской путевки в зависимости от вида тура (групповой или индивидуальный).</p> <p>Калькуляция себестоимости туристского продукта с учетом следующие статьи расходов:</p> <p>расходы на проживание; транспортные расходы; расходы на питание; страховка; визы; расходы на экскурсионную программу; косвенные расходы туроператора.</p> <p>6. Оказание визовой поддержки потребителю</p> <p>Изучение порядка оформления визы заказчика с помощью туристического агентства.</p> <p>Анализ этапов оказания визовой поддержки потребителю.</p>	144	

<p>Анализ преимуществ оформление визы заказчика с помощью туристических агентств</p> <p>7.Оформление документации строгой отчетности</p> <p>Ознакомление с правилами оформления документации строгой отчетности туристической фирмы</p> <p>Оформление документации строгой отчетности при обслуживании заказчика туристического продукта</p>		
---	--	--

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы профессионального модуля предполагает наличие учебного кабинета турагентской и туроператорской деятельности, а также учебной (тренинговой) фирмы по предоставлению турагентских услуг (турфирма).

Оборудование учебного кабинета:

- комплекты бланков технологической документации;
- комплект учебно-методической документации;
- рабочие места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя
- комплекты учебно-наглядных пособий по разделам дисциплины;
- библиотечный фонд;

Технические средства обучения:

- компьютер с лицензионным программным обеспечением
- мультимедийная установка

Реализация программы профессионального модуля предполагает обязательную учебную практику.

3.2 Учебно-методическое обеспечение по дисциплине

Основные учебные издания:

1. Лисевич А.В. Маркетинговые технологии в туризме [Электронный ресурс]: Учебное пособие для СПО/ Лисевич А.В., Лунтова Е.В., Джалаля М.А.— Электрон.текстовые данные.— Саратов: Профобразование, 2019.— 68 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/86302.html>.— ЭБС «IPRbooks»
2. Мальшина Н.А. Менеджмент [Электронный ресурс]: Учебное пособие для СПО/ Мальшина Н.А.— Электрон.текстовые данные.— Саратов: Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2018.— 100 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/76994.html>.— ЭБС «IPRbooks»
3. Рубис Л.Г. Спортивный туризм [Электронный ресурс]: Учебник/ Рубис Л.Г.— Электрон.текстовые данные.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2019.— 170 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/72816.html>.— ЭБС «IPRbooks»

Дополнительные учебные издания:

4. Валеева Е.О. Организация туристской индустрии [Электронный ресурс]: Учебное пособие/ Валеева Е.О.— Электрон.текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2015.— 242 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/31939.html>.— ЭБС «IPRbooks»
5. Валеева Е.О. Технология и организация турагентской деятельности

- [Электронный ресурс]: Учебное пособие/ Валеева Е.О.— Электрон.текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2015.— 74 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/31940.html>.— ЭБС «IPRbooks»
6. Веселова Н.Ю. Технология и организация сопровождения туристов [Электронный ресурс]: Учебное пособие для СПО/ Веселова Н.Ю., Иванова Н.В., Мальшина Н.А.— Электрон.текстовые данные.— Саратов: Профобразование, 2018.— 61 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/74506.html>.— ЭБС «IPRbooks»
 7. Восколович Н.А. Маркетинг туристских услуг [Электронный ресурс]: Учебник для студентов вузов, обучающихся по экономическим специальностям/ Восколович Н.А.— Электрон.текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2017.— 207 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/81792.html>.— ЭБС «IPRbooks»
 8. Глоссарий профессиональных терминов по тематике туризма, гостиничного хозяйства и общественного питания [Электронный ресурс]/ М.В. Арифиллин [и др.].— Электрон.текстовые данные.— М.: Московский гуманитарный университет, 2017.— 92 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/74716.html>.— ЭБС «IPRbooks»
 9. Горбанёв В.А. Общественная география зарубежного мира и России [Электронный ресурс]: Учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Экономика», «Социально-экономическая география» и «Природопользование»/ Горбанёв В.А.— Электрон.текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2017.— 487 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/83063.html>.— ЭБС «IPRbooks»
 10. Гринь С.Н. Рекламная деятельность в туризме [Электронный ресурс]: Методическое пособие (курс лекций)/ Гринь С.Н.— Электрон.текстовые данные.— Симферополь: Университет экономики и управления, 2018.— 171 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/86413.html>.— ЭБС «IPRbooks»
 11. Исмаев Д.К. Организация въездного туризма в Российскую Федерацию [Электронный ресурс]: Учебное пособие/ Исмаев Д.К.— Электрон.текстовые данные.— М.: Книгодел, МАТГР, 2019.— 152 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/3771.html>.— ЭБС «IPRbooks»
 12. Королева Л.В. География туризма [Электронный ресурс]: Практикум/ Королева Л.В.— Электрон.текстовые данные.— М.: Российская международная академия туризма, Логос, 2015.— 64 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/51856.html>.— ЭБС «IPRbooks»
 13. Сизова Д.А. Бизнес-планирование в туризме [Электронный ресурс]: Учебное пособие/ Сизова Д.А.— Электрон.текстовые данные.— М.: Российский новый университет, 2015.— 144 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/21264.html>.— ЭБС «IPRbooks»

Методические указания для обучающихся по освоению модуля:

14. Методические рекомендации к практическим и лабораторным работам, утвержденные МК.
15. Методические рекомендации к самостоятельным работам, утвержденные ПЦМК.

Периодические издания

16. Сервис plus. Издательство: Российский государственный университет туризма и сервиса. — ЭБС «IPRbooks»
17. Наука 2020. Издательство: Межрегиональная Академия безопасности и выживания. — ЭБС «IPRbooks»
18. Автономия личности. Издательство: Межрегиональная Академия безопасности и выживания. — ЭБС «IPRbooks»
19. Известия Уральского Федерального университета. Серия 3. Общественные науки. Издательство: Уральский федеральный университет. — ЭБС «IPRbooks»
20. Вестник спортивной науки: Издательство Спорт. — ЭБС «IPRbooks»

Интернет-ресурсы:

21. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" [Электронный ресурс] - Режим доступа: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305
22. Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" от 24.11.1996 N 132-ФЗ [Электронный ресурс]: Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12462
23. Федеральный закон "О рекламе" от 13.03.2006 N 38-ФЗ [Электронный ресурс]: Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_58968
24. Федеральный закон "О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации" от 25.07.2002 N 115-ФЗ [Электронный ресурс]: Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_172573/
25. Профессиональный туристический портал [Электронный ресурс]- Режим доступа: <http://www.tourdom.ru>
26. Портал для турагента [Электронный ресурс]- Режим доступа: <http://www.turprofi.ru>
27. Электронная туристическая энциклопедия [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.tonkosti.ru>
28. Официальный сайт Федерального агентства по туризму Минспорттуризма России [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.russiatourism.ru>
29. Все о путешествиях [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.travel-guide.ru>
30. Все о туризме и путешествиях [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.travel.ru>

- 31.Официальный сайт Федерального агентства по туризму Российской Федерации [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.russiatourism.ru>
- 32.Российский союз туриндустрии [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://rata.ru>

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Программа профессионального модуля реализуется в течение двух семестров.

В процессе обучения основными формами являются: аудиторные занятия, включающие лекции, практические и лабораторные занятия, а также самостоятельная работа обучающегося. Тематика занятий соответствует содержанию программы данного профессионального модуля.

Теоретические занятия формируют у обучающихся системное представление об изучаемых разделах профессионального модуля, обеспечивают усвоение ими основных дидактических единиц, готовность к восприятию профессиональных технологий, а также способствуют развитию интеллектуальных способностей.

Практические и лабораторные занятия обеспечивают закрепление теоретического материала, приобретение и закрепление необходимых умений и навыков, формирование профессиональных компетенций, готовность к индивидуальной, групповой и самостоятельной работе, принятию ответственных решений в рамках определенной профессиональной компетенции.

Самостоятельная работа проводится вне аудиторных часов и составляет до 50% от обязательной аудиторной нагрузки обучающегося. Самостоятельная работа включает в себя работу с литературой, подготовку докладов и рефератов по выбранной теме, отработку практических умений, способствует развитию познавательной активности, творческого мышления обучающихся, прививает навыки самостоятельного поиска необходимой информации, а также формирует способность и готовность к самосовершенствованию, формированию общих и профессиональных компетенций.

Реализация программы модуля предполагает обязательную учебную и производственную (по профилю специальности) практику. Практика проводится образовательным учреждением при освоении обучающимися профессиональных компетенций.

4.4 Кадровое обеспечение образовательного процесса

Реализация профессионального модуля обеспечивается педагогическими кадрами, имеющими высшее образование, соответствующее профилю модуля.

Требования к квалификации педагогических (инженерно-педагогических) кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу (курсам):

Высшее образование, соответствующее профилю преподаваемой дисциплины (модуля)

Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной направленности.

Стажировка в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой

Инженерно-педагогический состав: дипломированные специалисты – преподаватели междисциплинарных курсов, а также общепрофессиональных дисциплин: «Предоставление турагентских услуг»; «Предоставление туроператорских услуг»; «Предоставление услуг по сопровождению туристов».

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

Показатели оценки результатов, формы и методы контроля

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	- эффективный поиск необходимой информации; - выбор и применение методов и способов анализа рынка потребительского спроса; - выбор и применение методов и способов реализации туристского продукта.	Анализ результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы практики (по профилю специальности)
ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах	- умение сделать правильный выбор и применить верные методы, способы информирования потребителя о туристских Продуктах	
ПК 1.3. Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению турпродукта	- взаимодействие с туроператором по реализации и продвижению турпродукта	
ПК 1.4. Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя	- расчет стоимости турпакета в соответствии с заявкой потребителя	
ПК 1.5. Оформлять турпакет (турпутёвки, ваучеры, страховые полисы)	- оформление документации турпакета (турпутёвки, ваучеры, страховые полисы)	
ПК 1.6. Выполнять работу по оказанию визовой поддержки	- оказанию визовой поддержки	
ПК 1.7. Оформлять документы строгой отчётности	- оформление документов строгой отчётности	

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	- Демонстрация интереса к будущей профессии; - Активность,	Анализ результатов наблюдений

профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	инициативность в процессе освоения профессиональной деятельности	за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	Обоснованность выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач в области рекламной деятельности	Анализ результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	Демонстрация способности принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	Анализ наблюдений и оценка на практических занятиях, итоговой производственной практике
ОК 4. Осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач	Нахождение информации для выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития и ее использование	Анализ наблюдений и оценка на практических занятиях, итоговой производственной практике
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	Демонстрация навыков использования информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности	Анализ наблюдений и оценка на практических занятиях, итоговой производственной практике
ОК 6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	Взаимодействие с обучающимися, преподавателями и в ходе обучения	Анализ наблюдений и оценка на практических занятиях, итоговой производственной практике
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.	- Развитие самоменеджмента обучающегося; - Проявление ответственности за работу подчиненных, результат выполнения заданий	Анализ наблюдений и оценка на практических занятиях, учебной и производственной практик

<p>ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Планирование обучающимися повышения личностного и квалификационного уровня. – Организация самостоятельных занятий при изучении профессионального модуля. 	<p>Анализ результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы</p>
<p>ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности. - Анализ инноваций в области туристской деятельности 	<p>Анализ результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы</p>