

Министерство образования и науки Краснодарского края
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Краснодарского края «Краснодарский торгово-экономический колледж»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.01 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ
для специальности 43.02.10 Туризм

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	7
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	9
4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	22
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	24

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ. 01 Предоставление турагентских услуг

1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля (далее программа) – является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.10 Туризм в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД) **Предоставление турагентских услуг** и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

1. Выявить и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.
2. Информировать потребителя о туристских услугах.
3. Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.
4. Рассчитать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя.
5. Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы).
6. Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю.
7. Оформлять документы строгой отчетности.

Рабочая программа профессионального модуля может быть использована в повышении квалификации, в дополнительном профессиональном образовании и профессиональной переподготовке специалистов в области дополнительного профессионального образования и профессиональной переподготовки специалистов туризма при наличии среднего (полного) общего образования или начального профессионального образования или высшего. 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;
- поведения сравнительного анализа предложений туроператоров, разработки рекламных материалов и презентаций турпродукта;
- взаимодействие с туроператорами по реализации к продвижению турпродукта с использованием современной офисной техники;
- оформления и расчета турпакета (или его элементов) по заявке потребителя;
- оказание 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;
- обеспечить своевременное получение потребителем документов, необходимых для осуществления турпоездки;
- разрабатывать и формировать рекламные материалы, разрабатывать рекламные акции и предоставлять туристский продукт на выставках, ярмарках, форумах;
- предоставлять турпродукт индивидуальным и корпоративным потребителям;
- оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать его варианты;
- оформлять документацию на счет тура, на реализацию турпродукта;
- составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договора, заявки);
- принимать денежные средства в оплату туристкой 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 документов на основании консультации туроператора по оформлению виз;
- доставлять туроператору пакет документов туриста, необходимых для получения виз в консульствах зарубежных стран;
- осуществлять сравнительную характеристику российских туроператоров по видам деятельности на туристском рынке;
- *анализировать цели маркетинговых исследований;*
- *анализировать эффективность проведения маркетинговых исследований;*
- *проводить сравнительную характеристику российских туроператоров по видам деятельности на туристском рынке;*
- *оценивать деятельность туроператоров по критериям, характеризующим их работу на конкретных туристских направлениях;*
- *применять требования законов РФ по охране труда в офисном помещении и использовании средств пожарной безопасности;*
- *анализировать туристский продукт по предложенным критериям;*
- *осуществлять бронирование готового турпакета в системе онлайн;*
- *проводить сравнительный анализ пакетных цен туроператоров по определенному направлению;*
- *разрабатывать программы индивидуальных туров за рубеж;*

- *разрабатывать программы групповых туров внутри страны;*
- *разрабатывать программы тура по России для иностранных туристов;*
- *производить расчет стоимости индивидуальных туров по России по заявке клиента.*

знать:

- структуру рекреационных потребностей, методы изучения и анализа запросов потребителя;
- требования российского законодательства к информации, предоставляемой к потребителю, к правилам реализации туристского продукта и законодательные основы взаимодействия туроператора и турагента;
- 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;
- технология 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, технология его разработки и проведение рекламных мероприятий;
- характеристики турпродукта и методики расчета его стоимости;
- правила оформления 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.
- *особенности туристского продукта. Влияние на технологии продаж;*
- *формирование сбытовой сети турпродукта;*
- *систему продвижения туристского продукта посредством PR технологий;*
- *предпосылки возникновения и процесс стратегического управления туристской фирмой;*
- *методы анализа внешней среды и конкурентных сил в отрасли туризма;*
- *стратегии дифференциации бренда в сфере туристических услуг;*
- *использование брендинга для продвижения туристических услуг. Значение торговой марки в туризме;*
- *современные коммуникационные технологии в туризме;*
- *клиентоориентированный подход маркетинга в туризме;*

- социально-этическая концепция маркетинга и ее применение в туристской индустрии;
- туроператорские и турагентские предприятия, как субъекты туристского рынка. Их роль в создании и продвижении турпродукта;
- развитие и регулирование турагентской деятельности в России;
- организационные основы функционирования туристского предприятия;
- классификацию общих и частных критериев для оценки деятельности туроператора;
- формы взаимодействия турагентской и туроператорской фирм;
- характеристику туристических направлений в зависимости от видов туризма;
- особенности продаж туров в зависимости от выбранного направления;
- взаимодействие турагента и туроператора при расчете индивидуальных туров;
- классификацию видов предприятий размещения в составе тура;
- классификацию типов номерного фонда в предприятиях размещения;
- технологию разработки маршрутов индивидуальных и групповых туров;
- методику расчета стоимости нестандартных туров;
- договор о реализации туристского продукта, требования к его составлению;
- туристскую документацию. Формирование документов для выдачи туристу и их регистрация;
- классификацию групп клиентов. Факторы, влияющие на поведение клиентов;
- формы, стили и классы обслуживания клиентов. Стандарты обслуживания.
- контроль и оценку качества туристского обслуживания и способы его регулирования;
- конфликты и споры в практике турагентской деятельности. Урегулирование жалоб и претензий со стороны клиента;
- правила этикета в общении с клиентов. Обратная связь;
- общие вопросы безопасности в туризме.

1.3. Количество часов на освоение программы профессионального модуля:

всего – **657** часов, в том числе:

в форме практической подготовки: 355 час.

максимальной учебной нагрузки обучающегося – **441** час, включая:

- обязательную аудиторную учебную нагрузку обучающегося – всего **294** часа;
- самостоятельную работу обучающегося – **147** часов
- Учебная и производственная практика – **216** часов (72/144)

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности выполнение туроператорской и турагентской деятельности, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ПК 1.1	Выявить и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации
ПК 1.2	Информировать потребителя о туристских услугах
ПК 1.3	Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта
ПК 1.4	Рассчитать 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	Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях
ОК 4	Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального или личностного развития
ОК 5	Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности
ОК 6	Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
ОК 7	Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий
ОК 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации
ОК 9	Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности

Личностные результаты

Личностные результаты реализации программы воспитания (дескрипторы)	Код личностных результатов реализации программы воспитания
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 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
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
Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные отраслевыми требованиями к деловым качествам личности	
Выполняющий профессиональные навыки в сфере сервиса, оказания услуг населению	ЛР 13
Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные субъектами образовательного процесса	
Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства.	ЛР 16

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ *ПМ.01 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ*

3.1. Тематический план профессионального модуля

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики)	В т.ч. в форме практ. подготовки	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		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
ПК 1.1 ПК 1.2	Раздел 1. Организация работы по продвижению туристского продукта..	105	27	70	27	-	35	-	-	-
ПК 1.3-1.4	Раздел 2. Организация турагентской деятельности.	336	112	224	112	20	112		-	-
	УП.01 Учебная практика	72	72						72	
ПК 1.1-1.7	ПП.01 Производственная практика	144	144							144
	Всего:	657	355	294	139	20	147		72	144

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1. Организация работы по продвижению туристского продукта		105	
МДК 01.01.Технология продаж и продвижения турпродукта.		105	
Введение	Содержание	2	
	1. Основы маркетинга в туризме. Понятие продвижения товара или услуги.		2
Тема 1.1. Особенности продвижения туристского продукта	Практические занятия не предусмотрены		
	Содержание	10	2
	1 Особенности туристского продукта. Влияние на технологии продаж.		
	2 Формирование сбытовой сети турпродукта.		
	3 Современные методы продвижения турпродукта: реклама, техники личной продажи, стимулирование сбыта.		
	4 Характеристика туристского продукта. Характеристика основных форм продажи туристского продукта.		
	5 Система продвижения туристского продукта посредством PR технологий.		
	Практические занятия	4	
1 Практическое занятие 1 Анализ туристского продукта по предложенным критериям.			
2 Практическое занятие 2 Составление рекламного макета туристской компании.			
Тема 1.2. Изучение стратегий в туристском бизнесе	Содержание	10	2
	1 Предпосылки возникновения и процесс стратегического правления туристской фирмой. Определение миссий и целей туристской фирмы.		
	2 Анализ внешней среды и конкурентных сил в отрасли туризма. Стратегии дифференциации бренда.		
	3 Стратегии дифференциации брэнда. Дифференциация брэнда в сфере туристических услуг.		

	4	<i>Использование брэндинга для продвижения туристических услуг. Значение торговой марки в туризме.</i>	6	
	5	Создание собственной торговой марки. Выбор стратегии туристской организации.		
	Практические занятия			
	1	Практическое занятие 3 Составление плана продаж туристической фирмы. Предоставлять турпродукт индивидуальным и корпоративным потребителям		
	2	Практическое занятие 4 Осуществление анализа маркетинговой деятельности туристской организации.		
3	Практическое занятие 5 Подбор оптимального туристского продукта, в соответствии с потребностями клиента.			
Тема 1.3. Формирование баз данных туристских продуктов	Содержание		10	2
	1	Методы поиска и формирования баз актуальной информации.		
	2	Основные компоненты информационной деятельности (диагностический, проектировочный, конструктивный, организационный и коммуникативный).		
	3	Виды информационных ресурсов на русском и иностранном языках, правила и возможности их использования.		
	4	<i>Современные коммуникационные технологии в туризме.</i>		
	5	Технологии использования баз данных в туристической деятельности.		
	Практические занятия			
	6	Практическое занятие 6 Осуществление поиска актуальной информации о туристских ресурсах. Проведение анализа коммуникационных технологий в туроператорской деятельности.		
	7	Практическое занятие 7 Составление и анализ базы данных по туристским продуктам и их характеристикам. Проведение оптимизации базы данных по критериям.		
	Тема 1.4. Изучение основ маркетинга и приемы маркетинговых исследований в туризме	Содержание		
1		Основы маркетинга в туристской индустрии. Основные понятия и определения.		
2		<i>Сегментация туристского рынка.</i>		
3		Методы и приемы маркетинговых исследований.		
4		<i>Клиенто-ориентированный подход маркетинга в туризме.</i>		
5		<i>Социально-этическая концепция маркетинга и ее применение в туристской индустрии.</i>		
6				

	Практические занятия		
	1 Практическое занятие 8 <i>Составление плана маркетинговых услуг в туристической фирмы.</i>	14	
	2 Практическое занятие 9 <i>Использование видов маркетинга в гостеприимстве и туризме.</i>		
	3 Практическое занятие 10 <i>Описание одного из методов маркетинговых исследований.</i>		
	4 Практическое занятие 11 <i>Бронирование готового турпакета в системе онлайн.</i>		
	5 Практическое занятие 12 <i>Применение различных приемов маркетинговых исследований в зависимости от задач.</i>		
	6 Практическое занятие 13 <i>Анализ целей маркетинговых исследований.</i>		
	7 Практическое занятие 14 <i>Анализ эффективности проведения маркетинговых исследований.</i>		
	Виды самостоятельной работы при изучении МДК 01.01. Технология продаж и продвижения турпродукта: Презентация на тему: «Постановка целей сбытовой стратегии» Разработка презентация «Анализ и контроль за функционированием сбытовой сети» Составление бизнес плана : «Туристское агентство» Написание реферата «Методы стимулирования спроса» Написание доклад «Стимулирование сбыта» Разработка презентации «Особенности рекламы в продвижении турпродукта» Изучить понятийный аппарат Поиск планирования и разработки турпродукта Анализ проведения маркетинговых исследований Изучение жизненного цикла туристского продукта	35	

Раздел 2. Организация турагентской деятельности.		336	
МДК 01.02 Технология и организация			

турагентской деятельности			
Тема 2.1 Основные понятия, используемые в турагентской деятельности. Субъекты турагентской деятельности.	Содержание		16
	1	Понятие турагентской деятельности.	
	2	Субъекты турагентской деятельности.	
	3	Основные понятия, используемые в турагентской деятельности.	
	4	<i>Туроператорские и турагентские предприятия, как субъекты туристского рынка. Их роль в создании и продвижении турпродукта.</i>	
	5	<i>Развитие и регулирование турагентской деятельности в России.</i>	
	Лабораторные работы не предусмотрены		
	Практическое занятия на развитие умений взаимодействовать с потребителями и туроператорами с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения.		6
	1	Практическое занятие № 1 Схема взаимодействие туроператора и турагента.	
	2	Практическое занятие № 2 Сравнительная классификация функций туроператора и турагента.	
3	Практическое занятие № 3 <i>Сравнительная характеристика российских туроператоров по видам деятельности на туристском рынке.</i>		
Тема 2.2 Организационные и правовые основы функционирования туристского предприятия.	Содержание		24
	1	<i>Организационные основы функционирования туристского предприятия.</i>	
	2	ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ»	
	3	Основные нормативные правовые акты, регулирующие турагентскую деятельность.	
	4	Права и обязанности туристских предприятий.	
	5	Закон о защите прав потребителей. Права и обязанности туристов.	
	6	Компенсация за не предоставленные услуги и возмещение убытков туристам	
	7	Понятие технологии в туристском бизнесе	
	8	Документация туристской фирмы. Ведение туристской отчетности.	
	Лабораторные работы не предусмотрены		-
	Практические занятия:		8
	1	Практическое занятие № 4 Обзор статей ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ»	
	2	Практическое занятие № 5 Обзор статей ФЗ «О защите прав потребителей в РФ»	
3	Практическое занятие № 6		

		Обзор федерального реестра туроператоров		
	4	Практическое занятие № 7 Формирование информационного стенда «Уголок потребителя».		
Тема 2.3 Организация взаимодействия турфирмы-агента и турфирмы-оператора	Содержание		16	
	1	Выбор турагентом туроператора. Характеристики туроператоров.		
	2	<i>Классификация общих и частных критериев для оценки деятельности туроператора.</i>		
	3	<i>Формы взаимодействия турагентской и туроператорской фирм.</i>		
	4	Агентский договор. Основные положения. Агентское вознаграждение.		
	Лабораторные работы не предусмотрены		-	
	Практические занятия:		8	
	1	Практическое занятие № 8 Обзор сайтов туроператоров по видам деятельности на туристском рынке.		
	2	Практическое занятие № 9 Круглый стол «Выбор турагентом туроператора». <u>Сравнительная характеристика российских туроператоров по видам деятельности на туристском рынке.</u>		
	3	Практическое занятие № 10 <i>Оценка деятельности туроператоров по критериям, характеризующим их работу на конкретных туристских направлениях.</i>		
4	Практическое занятие № 11 Анализ основных статей агентского договора на конкретных примерах.			
Тема 2.4 Организация офиса турфирмы-агента и квалификационные требования к персоналу	Содержание		10	2
	1	Офис продаж. Мебель и техническое оборудование турагентства.		
	2	<i>Охрана труда в офисном помещении. Средства пожарной безопасности.</i>		
	3	Квалификационные требования к персоналу турагентства.		
	4	Основные навыки и знания, требуемые для выполнения должностных обязанностей.		
	Лабораторные работы не предусмотрены		-	
	Практические занятия:		2	
1	Практическое занятие № 12 Рассмотрение практики использования ИТ в турагентской деятельности.			
Тема 2.5 Использование информационных технологий в организации работы турагента.	Содержание		6	
	1	Использование информационных ресурсов Интернета. Интегрированные коммуникационные сети.		
	2	Вэб-сайт. Характеристика туристических серверов.		
	3	Системы бронирования и резервирования.		
Лабораторные работы не предусмотрены		-		

	Практические занятия: не предусмотрены			
Тема 2.6 Характеристики турпродукта. Правила расчета стоимости тура.	Содержание		68	2
	1	Разновидность туристских продуктов, формируемых туроператорами. <u>Особенности и сравнительные характеристики туристских регионов и турпродуктов.</u>		
	2	Тур. Виды туров. Услуги, входящие в состав тура. Основные и дополнительные услуги. <u>Характеристики турпродукта и методики расчета его стоимости.</u>		
	3	<i>Характеристика туристических направлений в зависимости от видов туризма.</i>		
	4	<i>Особенности продаж туров в зависимости от выбранного направления.</i>		
	5	<i>Взаимодействие турагента и туроператора при расчете индивидуальных туров.</i>		
	6	<i>Классификация видов предприятий размещения в составе тура.</i>		
	7	<i>Классификация типов номерного фонда в предприятиях размещения.</i>		
	8	<i>Транспортное обслуживание в составе тура.</i>		
	9	<u>Профессиональная терминология и принятые в туризме аббревиатуры. Статистика в туризме.</u>		
	10	<i>Технология разработки маршрутов индивидуальных и групповых туров.</i>		
	11	<i>Методика расчета стоимости нестандартных туров.</i>		
	Лабораторные работы не предусмотрены		-	
	Практические занятия		46	
	1	Практическое занятие № 13 Изучение сезонности в дестинациях массового туризма.		
	2	Практическое занятие № 14 Изучение рекреационных возможностей заданного региона.		
	3	Практическое занятие № 15 Последовательность подбора туров на сайтах туроператоров.		
	4	Практическое занятие № 16 Поиск актуальной информации о туристских ресурсах из различных источников информации. <u>Поиск информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках из разных источников.</u>		
	5	Практическое занятие № 17 <i>Анализ туристского продукта по предложенным критериям.</i>		
	6	Практическое занятие № 18 Поиск туров на сайтах туроператоров по заданным параметрам.		
	7	Практическое занятие № 19 <i>Сравнительный анализ пакетных цен туроператоров по определенному направлению.</i>		
	8	Практическое занятие № 20 Расчет полной стоимости стандартного турпакета.		

	9	Практическое занятие № 21 Подбор и расчет полной стоимости стандартного турпакета с учетом стоимости дополнительных услуг.		
	10	Практическое занятие № 22 <i>Разработка программы индивидуального тура за рубежом. <u>Предоставление турпродукта индивидуальным потребителям</u>.</i>		
	11	Практическое занятие № 23 <i>Разработка программы группового тура внутри страны.</i>		
	12	Практическое занятие № 24 <i>Разработка программы группового тура в Сочи для корпоративных клиентов с проведением конференции. <u>Предоставление турпродукта корпоративным потребителям.</u></i>		
	13	Практическое занятие № 25 <i>Разработка программы тура по России для иностранных туристов.</i>		
	14	Практическое занятие № 26 <i>Расчет стоимости индивидуальных туров по России по заявке клиента.</i>		
	15	Практическое занятие № 27 Расчет стоимости индивидуального тура в ОАЭ по заявке клиента		
	16	Практическое занятие № 28 Расчет стоимости индивидуального тура в ЮВА по заявке клиента		
	17	Практическое занятие № 29 Расчет стоимости индивидуального тура в Европу по заявке клиента		
	18	Практическое занятие № 30 Расчет стоимости группового тура для корпоративных клиентов.		
	19	Практическое занятие № 31 Расчет стоимости комбинированного тура.		
	20	Практическое занятие № 32 <i>Сравнительный анализ номерного фонда на примере нескольких предприятий размещения.</i>		
	22	Практическое занятие № 33 Особенности продаж VIP туров. .		
	23	Практическое занятие № 34 Особенности продаж специальных видов туров.		
	24	Практическое занятие № 35 Регулярные и чартерные рейсы: плюсы и минусы.		
Тема 2.7		Содержание	32	2
Технологии	1	Правила реализации туристского продукта.		

реализации туристского продукта. Оформление документации.	2	<i>Договор о реализации туристского продукта, требования к его составлению</i> Обеспечение туриста информацией о турпродукте . Правила оформления документации		
	3	Использование туристической информации турагентами. Бронирование. Способы бронирования. Заявка на тур. <u>Информационные технологии и профессиональные пакеты программ по бронированию.</u>		
	4	<i>Туристская документация.</i> Бланки строгой отчетности <i>Формирование документов для выдачи туристу и их регистрация.</i> . Правила изготовления, использования, учета и хранения		
	Лабораторные работы не предусмотрены			
	Практические занятия			24
	1	Практическое занятие № 36 Выявление потребностей в отдыхе друзей и знакомых. <u>Определение и анализ потребностей заказчика.</u> <u>Выбор оптимального туристского продукта</u>		
	2	Практическое занятие № 37 Составление информационного каталога предложений турпродуктов фирмы.		
	3	Практическое занятие № 38 Изучение «Правил оказания услуг по реализации турпродукта».		
	4	Практическое занятие № 39 Рассмотрение договора между турагентом и туристом. <u>Предоставление клиенту актуальных данных о туристских услугах, входящих в турпродукт.</u>		
	5	Практическое занятие № 40 Прием денежных средств в оплату турпутевки на основании БСО.		
	6	Практическое занятие № 41 Формирование заявки на бронирование тура.		
	7	Практическое занятие № 42 Бронирование турпакета на сайтах туроператора в режиме онлайн. <u>Осуществление бронирования с использованием современной офисной техники.</u>		
8	Практическое занятие № 43 Рассмотрение стандартного состава пакета документов на тур.			
9	Практическое занятие № 44 Сравнение стандартного пакета документов на различные виды туров.			
10	Практическое занятие № 45 Заполнение туристской путевки. .			
11	Практическое занятие № 46 Заполнение технологической карты.			
12	Практическое занятие № 47			

		Подготовка необходимого пакета документов к выдаче туристу для осуществления тура. <u>Обеспечение своевременного получения потребителем документов, необходимых для осуществления турпоездки.</u>		
Тема 2.8 Обслуживание клиентов турфирмы	Содержание		8	2
	1	<i>Классификация групп клиентов. Факторы, влияющие на поведение клиентов</i>		
	2	<i>Формы, стили и классы обслуживания клиентов. Стандарты обслуживания.</i>		
	3	<i>Конфликты и споры в практике турагентской деятельности. Правила этикета в общении с клиентами. Обратная связь. Урегулирование жалоб и претензий со стороны клиента.</i>		
	Лабораторные работы не предусмотрены			
	Практические занятия		2	
	1	Практическое занятие № 48 Урегулирование жалоб клиента на ненадлежащее качество обслуживания. <u>Взаимодействие с потребителями и туроператорами с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения.</u>		
Тема 2.9 Паспортные и визовые формальности.	Содержание		14	2
	1	Особенности паспортно-визового режима основных туристских направлений. Виды паспортов. Понятие и виды паспортов Общегражданские и специальные заграничные паспорта.		
	2	Понятие визы и визовый запрос. Виды виз. Визовые формальности. Документы, необходимые для оформления виз. <u>Требования консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы. 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.</u>		
	Лабораторные работы не предусмотрены			
	Практические занятия		10	
	1	Практическое занятие № 49 Подготовка пакета документов для получения Шенгенской визы. <u>Предоставление потребителю полной и актуальной информации о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы.</u>		
	2	Практическое занятие № 50 Анализ особенностей пакета документов отдельных категорий граждан: пенсионеры, учащиеся, несовершеннолетние и безработные граждане.		
	3	Практическое занятие № 51 Заполнение опросного листа на получение Шенгенской визы.		
4	Практическое занятие № 52 Анализ особенностей оформления виз. .			

	5	Практическое занятие № 53 <u>Консультирование потребителя об особенностях заполнения пакета документов на основании консультации туроператора по оформлению виз</u>		
Тема 2.10 Таможенные формальности основных туристских направлений.	Содержание		6	2
	1	Понятие таможенного режима, виды таможенных режимов. Таможенное декларирование. Нарушение таможенных правил		
	Лабораторные работы не предусмотрены			
	Практические занятия		4	
	1	Практическое занятие № 54 Заполнение таможенной декларации		
	2	Практическое занятие № 55 Подготовка сравнительной характеристики правил провоза багажа и грузов на примере 2х стран по выбору.		
Тема 2.11 Обеспечение безопасности туризма	Содержание		2	2
	Практические занятия			
	1	Практическое занятие № 56 Организация медицинского обеспечения		
	Дифференцированный зачет.		2	
ИТОГО: 224 часа В том числе практических работ: 112 часов				
Виды самостоятельной работы при изучении раздела МДК 01.02 Технология и организация турагентской деятельности: - знакомство с основными туристскими Интернет-ресурсами; - знакомство сайтами ведущих туроператоров; - подготовка докладов по темам уроков. - Подготовка презентаций по темам практических занятий - классификация туристических терминов и аббревиатур. - подготовка информации для уголка потребителя - рассмотрение договора между турагентом и туристом; - рассмотрение стандартного состава пакета документов на тур; - сравнение стандартного пакета документов на различные виды туров; - сравнение пакета документов на экскурсионный тур и стандартный тур без экскурсий; - расчет полной стоимости стандартного турпакета с учетом стоимости дополнительных услуг;			112	

	<ul style="list-style-type: none"> - расчет стоимости индивидуального тура; - подготовка информационных сообщений по теме «Стимулирование продажи и пропаганды туристского продукта». - подготовка пакета документов для получения визы на примере 2х визовых стран на выбор учащегося; - заполнение необходимых документов для получения визы в выбранные страны для отдельных категорий граждан - подготовка сравнительной характеристики пакетов документов для визовых стран на примере 2х стран на выбор учащегося; - рассмотрение особенностей таможенного декларирования в РФ; - подготовка информационных сообщений по теме «Таможенные правила провозки багажа и грузов популярных туристских направлений»; - подготовка информационных сообщений о правилах ввоза и вывоза национальной и иностранной валюты отдельных государств; - составление проекта диалога клиента и менеджера туристской фирмы. 		
МДК 01.02 Технология и организация турагентской деятельности	Обязательные аудиторные учебные занятия по курсовому проекту (работе): <ol style="list-style-type: none"> 1. Выбор темы, составление плана курсовой работы. 2. Подбор источников и литературы 3. Работа над ведением курсовой работы. 4. Работа над теоретической частью. 5. Работа над практической частью 6. Работа над выводами и предложениями по результатам теоретического и практического материала курсовой работы. 7. Работа над заключением курсовой работы. 8. Работа над приложениями курсовой работы. 9. Проверка оформления курсовой работы, согласно методическим рекомендациям. 10. Защита курсовой работы. 	20	

Тематика курсовых работ по МДК 01.02 Технология и организация турагентской деятельности:

1. Организация работы офиса турфирмы-агента для осуществления эффективных продаж.
2. Организация взаимодействия турфирмы-агента и турфирмы оператора.
3. Формирование портфеля предложений турагентства.
4. Участие турагента в организации рекламы и продвижения турпродукта.
5. Управление качеством обслуживания клиентов турагентства.
6. Квалификационные требования к персоналу турагентства для осуществления эффективных продаж.
7. Особенности личной продажи туристского продукта в офисе турагента.
8. Особенности продажи турпродукта по телефону.
9. Особенности работы с клиентами различных психологических типов в процессе продажи турпродукта в офисе турагента.
10. Урегулирование конфликтных ситуаций в процессе предоставления турагентских услуг.
11. Формирование лояльности клиентов турагентства.
12. Документационное обеспечение продажи турпродукта.
13. Анализ этапов процедуры продаж турпродукта.
14. Формы оплаты при реализации турпродукта.
15. Организация процедуры продажи турпродукта.
16. Использование информационных технологий в организации работы турагентства.
17. Особенности продаж выездных образовательных туров.
18. Особенности организации и продаж деловых и корпоративных туров (MICE).
19. Особенности продаж специализированных туров.
20. Особенности продаж горнолыжных туров.
21. Особенности продаж автобусных туров.
22. Управление персоналом туристского агентства.
23. Анализ деятельности турагентства в сфере внутреннего туризма.
24. Анализ деятельности турагентства в сфере выездного туризма. Внешнее и внутреннее оформление офиса турагентства.
25. Обслуживание клиента при продаже турпродукта.
26. Организация продажи турпродукта в турагентстве.
27. Создание благоприятной психологической обстановки в туристском агентстве при обслуживании клиента.
28. Инновационные технологии обслуживания клиентов (на примере агентского бизнеса).
29. Работа с претензиями туристов.
30. Визовая поддержка туристов (на примере турагентства).

<p>Учебная практика направлена на формирование умений и первичного практического опыта:</p> <ul style="list-style-type: none"> - выявления и анализа потребностей заказчиков и подбора оптимального туристского продукта; - поведения сравнительного анализа предложений туроператоров, разработки рекламных материалов и презентаций турпродукта; - взаимодействие с туроператорами по реализации к продвижению турпродукта с использованием современной офисной техники; - оформления и расчета турпакета (или его элементов) по заявке потребителя; - оказание визовой поддержки потребителю; - оформления документации строгой отчетности; - составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам, проводить маркетинг существующих предложений от туроператоров; - осуществлять бронирование с использованием современной офисной техники; - принимать участие в семинарах, обучающих программах, ознакомительных турпоездках, организуемых туроператорами; - предоставлять турпродукт индивидуальным и корпоративным потребителям; - оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать его варианты; - оформлять документацию на счет тура, на реализацию турпродукта; - составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договора, заявки); - принимать денежные средства в оплату туристской путевки на основании бланка строгой отчетности; - консультировать потребителя об особенностях заполнения пакета документов на основании консультации туроператора по оформлению виз; - доставлять туроператору пакет документов туриста, необходимых для получения виз в консульствах зарубежных стран; - осуществлять сравнительную характеристику российских туроператоров по видам деятельности на туристском рынке; 	72	
<p>Производственная практика направлена на приобретение практического опыта:</p> <ul style="list-style-type: none"> - выявить и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации; - информировать потребителя о туристских услугах; - взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта; - рассчитать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя; - оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы); - выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю; - оформлять документы строгой отчетности. 	144	
Всего:	657	

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Освоение профессионального модуля ПМ.01 Предоставление турагентских услуг осуществляется в учебном кабинете «Турагентской и туроператорской деятельности», который оснащен:

- оборудованные учебные посадочные места для обучающихся и преподавателя - классная доска (стандартная или интерактивная),
- наглядные материалы,
- техническими средствами обучения:
- компьютер (оснащенный набором стандартных лицензионных компьютерных программ) с доступом к Интернет-ресурсам;
- мультимедийный проектор, интерактивная доска или экран.

4.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

а) нормативно-правовые акты

1. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 года №132-ФЗ (в редакции от 03.05.2012)
2. Постановление Правительства РФ от 18.07.2007 № 452 «Правила оказания услуг по реализации туристского продукта»

б) основная литература

- 1.Н.Л. Любавина. Технология и организация турагентской деятельности: учебник для студ.учреждений сре.проф.образования – М. : Издательский центр «Академия», 2015. -256с.
- 2.Организация туристской деятельностью: учебное пособие / С.А. Быстров. – М.: Инфра-М, 2015. – 400 с.
3. Технология и организация предприятий туризма / В.П. Орловская. – М.: Инфра-М, 2015. – 1764 с.
4. Управление продажами / А.Г. Голова: учебник. – М.: Руконт, 2015. – 140 с.

в) дополнительная литература

5. Быстров С.А. Организация туристской деятельности. Управление турфирмой: учебное пособие. – М.: ИНФРА-М, 2015. –379.
6. Виноградова Т.В., Загорин Н.Д, Тубелис Р.Ю. Технология продаж услуг туристской индустрии: учебник / Т.В. Виноградова. – М.: Академия, 2016 – 240 с.
7. Виноградова Т.В. Технология продаж услуг туристской индустрии: учебник для студентов высш. уч. заведений. / Т.В.Виноградова, Н.Д. Загорин, Р.Ю. Тубелис. – М.: Академия, 2015.
8. Дурович А.П. Маркетинг в туризме: учебное пособие. – Минск: Новое знание, 2005. – 496 с.
9. Дьяконова Л.И. Организация и технология туристской деятельности: учебное пособие. / Л.И.Дьяконова, Е.А.Столярчук. – СПб., 2014.
10. Ильина Е.Н. Туроперейтинг: организация деятельности: учебник. – М.: Финансы и статистика, 2014. – 256 с.

11. Исмаев Д.К. Основная деятельность туристской фирмы. – М.: МАТГР, 2015. – 250 с.
12. Косолапов А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности: учебное пособие. / А.Б.Косолапов. – М.: КНОРУС, 2014.
13. Мохова Ю.А., Мохов Г.А. Турфирма: с чего начать, как преуспеть. – СПб.: Питер, 2010. – 240 с.
14. Ушаков Д.С. Технологии продаж в туристическом бизнесе. – Ростов н/Д.: Феникс, 2006. – 240 с.
15. Чудновский А.Д., Жукова М.А. Менеджмент туризма: учебник. – М.: Финансы и статистика, 2015. – 288 с.
16. Чудновский А.Д., Жукова М.А. Информационные технологии управления в туризме: учебное пособие. – М.: КНОРУС, 2007. – 104 с.

г) ресурсы сети «Интернет»:

Сайт Федерального агентства по туризму www.russiatourism.ru

Системы поиска туров www.sletat.ru , www.tury.ru , www.exat.ru .

Сайты туроператоров и турагентств.

«Банко тревел информ»: www.tourdom.ru

«Рата ньюс»: www.ratanews.ru

«Российские туристские новости»: www.tpnews.ru

«Турпром»: www.tourprom.ru

Юридические консультации и новости онлайн для турфирм от Юридического Агентства «Персона Грата» – новости, библиотека законов в сфере туризма: www.travelexpert.ru

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Профессиональный модуль ПМ.01 Предоставление турагентских услуг, изучается со второго по третий курс. Организация обучения по модулю, ПМ.01 Предоставление турагентских услуг, планируется в соответствии с учебным планом колледжа. При реализации ПМ.01 предусматриваются следующие виды практик: учебная и производственная. Учебная практика проводится в колледже при освоении студентами умений, первичного практического опыта. Производственная практика проводится в организациях, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки обучающихся, направлена на приобретение практического опыта, в рамках профессиональных модулей. По окончании учебной и производственной практики сдается дифференцированный зачет. ПМ.01 Предоставление турагентских услуг заканчивается экзаменом квалификационным.

Освоению профессионального модуля ПМ.01 Предоставление турагентских услуг, предшествует изучение профессиональных модулей и дисциплин: ЕН.02 География туризма, ОП.02 Организация туристской индустрии, ОП.03 Иностранный язык в сфере профессиональных коммуникаций.

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

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

- преподаватели, имеющие высшее образование, соответствующие профилю модуля ПМ.01 Предоставление турагентских услуг и специальности 43.02.10 Туризм;

- опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным;

- преподаватели должны проходить стажировку в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

Требования к квалификации педагогических кадров осуществляющих руководство практикой:

- мастера производственного обучения или преподавателями, соответствующие профилю модуля ПМ 01 Предоставление турагентских услуг.

КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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	– уметь выявлять потребности туристов по отдельным видам туризма – знать и уметь анализировать запросы потенциальных потребителей туристского продукта	оценка на практическом занятии 1) оценка выступлений на практическом занятии 2) оценка контрольной работы 3) устный экзамен
ПК 1.2 Информировать потребителя о туристских продуктах	– уметь проводить поиск необходимой информации, взаимодействовать с потребителями с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения	экспертное наблюдение и оценка коммуникативности студента
ПК 1.3 Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению турпродукта	– знать законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора, технологии использования базы данных туроператора – уметь взаимодействовать туроператорами с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения	1) оценка выступлений на практическом занятии 2) оценка на практическом занятии оценка на практическом занятии
ПК 1.4. Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя	– оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт;	Устный опрос Экспертная оценка на практическом занятии
ПК 1.5. Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые	–обеспечивать своевременное получение потребителем документов, необходимых для поездки;	Контрольная письменная работа Устный опрос

полисы).		Экспертная оценка на практическом занятии
ПК 1.6. Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю	- предоставлять потребителю полную и актуальную информацию о Требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы;	Контрольная письменная работа Устный опрос Экспертная оценка на практическом занятии
ПК 1.7. Оформлять документы строгой отчетности	– приобретать, оформлять и вести учет и обеспечивать сохранность бланков строгой отчетности;	Контрольная письменная работа Устный опрос Экспертная оценка на практическом занятии

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; – выбирать оптимальный туристский продукт; – взаимодействовать с потребителями и туроператорами с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения;	Устный опрос Экспертная оценка на практическом занятии
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	– умение эффективно общаться и взаимодействовать со всеми участниками учебно-воспитательного процесса – уметь проводить поиск необходимой информации, взаимодействовать с потребителями турпродукта	Оценка деятельности студента на практическом интерактивном занятии
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	– умение эффективно общаться и взаимодействовать со всеми участниками учебно-воспитательного процесса	Оценка деятельности студента на практическом интерактивном занятии
ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач,	– уметь анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам, проводить маркетинг существующих	Оценка деятельности студента на практическом

профессионального или личностного развития	предложений ТО	интерактивном занятии
ОК 5.Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности	– знать технологии использования базы данных туроператора – уметь анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам	Экспертное наблюдение и оценка коммуникативности студента
ОК 6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	- умение эффективно общаться и взаимодействовать со всеми участниками учебно-воспитательного процесса; - взаимодействовать с потребителями и туроператорами с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения	Экспертное наблюдение и оценка коммуникативности студента
ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий	- умение эффективно общаться и взаимодействовать со всеми участниками учебно-воспитательного процесса.	Экспертное наблюдение и оценка коммуникативности студента
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	- умение проводить поиск необходимой информации, взаимодействовать с потребителями турпродукта.	Экспертное наблюдение и оценка коммуникативности студента
ОК 9.Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности	- умение проводить поиск необходимой информации, взаимодействовать с потребителями турпродукта.	Экспертное наблюдение и оценка коммуникативности студента