Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Мишкина Л. В.
Должность: директор
Дата подписания: 11.03.2022 14:12:47
Уникальный программный ключ:
8816e64d7bbb2e4cb90358045a91cd7fed713c59

Государственное профессиональное образовательное учреждение
Тульской области
«Тульский колледж строительства и отраслевых технологий»
(ГПОУ ТО «ТКСиОТ»)

УТВЕРЖДАЮ
Заместитель директора по УМР
_____ Н.М. Вагнер
«_30_» ____июня____ 2021 года

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.01. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ

Председатель цикловой методической комиссии
профессий и специальностей социально-экономического профиля
_____ М.А.Морозова
«_16_» ____июня_____ 2021 года

Тула–2021

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.01 Предоставление турагентских услуг разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.10 Туризм, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 07 мая 2014 года № 474 (регистрационный номер 32806 от 19 июня 2014 года Министерства юстиции Российской Федерации)

Организация-разработчик: государственное профессиональное образовательное учреждение Тульской области «Тульский колледж строительства и отраслевых технологий» (далее – ГПОУ ТО «ТКСиОТ»)

Разработчик:
Сергеева Оксана Владимировна, преподаватель ГПОУ ТО «ТКСиОТ»

Рассмотрена и одобрена цикловой методической комиссией профессий и специальностей социально-экономического профиля, протокол № 5 от « 16 » июня 2021 года.

СОДЕРЖАНИЕ

1. **ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ** **4**
2. **РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ** **7**
3. **СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ** **8**
4. **УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ** **17**
5. **КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ** **20**

1.ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ. 01 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРАГЕТСКИХ УСЛУГ

1.1.Область применения учебной программы

Рабочая программа профессионального модуля - является частью основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования по специальности 43.02.10 Туризм в части освоения основного вида профессиональной деятельности по предоставлению турагентских услуг и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.

ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах.

ПК 1.3. Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.

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

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

ПК 1.6. Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю.

ПК 1.7. Оформлять документы строгой отчетности.

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

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями студент в ходе освоения профессионального модуля должен:

иметь практический опыт:

– выявления и анализа потребностей заказчиков и подбора оптимального туристского продукта;

– проведения сравнительного анализа предложений туроператоров, разработки рекламных материалов и презентации турпродукта;

– взаимодействия с туроператорами по реализации и продвижению турпродукта с использованием современной офисной техники; оформления и расчета стоимости турпакета (или его элементов) по заявке потребителя;

– оказания визовой поддержки потребителю;

– оформления документации строгой отчетности.

уметь:

– определять и анализировать потребности заказчика;

– выбирать оптимальный туристский продукт;

– осуществлять поиск актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках из разных источников (печатных, электронных);

– составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам, проводить маркетинг существующих предложений от туроператоров;

– взаимодействовать с потребителями и туроператорами с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения;

– осуществлять бронирование с использованием современной офисной техники;

– принимать участие в семинарах, обучающих программах, ознакомительных турпоездках, организуемых туроператорами;

– обеспечивать своевременное получение потребителем документов, необходимых для осуществления турпоездки;

– разрабатывать и формировать рекламные материалы, разрабатывать рекламные акции и представлять туристский продукт на выставках, ярмарках, форумах;

– представлять турпродукт индивидуальным и корпоративным потребителям;

– оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты;

– оформлять документацию заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта;

– составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договора, заявки);

– приобретать, оформлять, вести учет и обеспечивать хранение бланков строгой отчетности;

– принимать денежные средства в оплату туристической путевки на основании бланка строгой отчетности;

– предоставлять потребителю полную и актуальную информацию о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы;

– консультировать потребителя об особенностях заполнения пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению виз;

– доставлять туроператору пакет документов туриста, необходимых для получения виз в консульствах зарубежных стран.

знать:

– структуру рекреационных потребностей, методы изучения и анализа запросов потребителя;

– требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю, к правилам реализации туристского продукта и законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора;

– различные виды информационных ресурсов на русском и иностранном языках, правила и возможности их использования;

– методы поиска, анализа и формирования баз актуальной информации с использованием различных ресурсов на русском и иностранном языках;

– технологии использования базы данных;

– статистику по туризму, профессиональную терминологию и принятые в туризме аббревиатуры;

– особенности и сравнительные характеристики туристских регионов и турпродуктов;

– основы маркетинга и приемы маркетинговых исследований в туризме;

– виды рекламного продукта, технологии его разработки и проведения рекламных мероприятий;

– характеристики турпродукта и методики расчета его стоимости;

– правила оформления деловой документации;

– правила изготовления, использования, учета и хранения бланков строгой отчетности;

– перечень стран, имеющих режим безвизового и визового въезда граждан Российской Федерации;

– перечень стран, входящих в Шенгенское соглашение, и правила пересечения границ этих стран гражданами Российской Федерации;

– требования консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы;

– информационные технологии и профессиональные пакеты программ по бронированию.

1.3. Количество часов на освоение программы профессионального модуля

Максимальная учебная нагрузка (всего)	339 часов
в том числе:	
обязательная аудиторная учебная нагрузка	178 часов
самостоятельная работа	89 часов
учебная и производственная практика	72 часа

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности по предоставлению 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.	Оформлять документы строгой отчетности
ПК 1.7.	Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю
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 в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность
ОК 4.	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для постановки решения профессиональных задач, профессионального и 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.

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Тематический план профессионального модуля

Коды профессиональных и общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса					Практика	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Учебная	Производственная (по профилю специальности)
			Всего часов	В т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	В т.ч. курсовая работа (проект) часов	Всего часов	В т.ч. курсовая работа (проект) часов		
ПК 1.1 – 1.7	МДК 01.01 Технология продаж и продвижения турпродукта	141	94	32		47			
ПК 1.1 – 1.7	МДК 01.01. Технология и организация турагентской деятельности	126	84	36		42			
ПК 1.1 – 1.7	Учебная практика	36						36	
ПК 1.1 – 1.7	Производственная практика	36							36
	Всего	339	178			89		36	36

3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю

Наименование разделов и тем профессионального модуля	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа студентов		Объем часов	Уровень освоения
1	**2**		**3**	**4**
МДК.01.01. Технология продаж и продвижения турпродукта				
Тема 1.1. Нормативная база организации турагентских продаж	**Содержание учебного материала**		**8**	**1**
	1.	Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»	1	1
	2.	Особенности формирования, продвижения и реализации туристского продукта	1	1
	3	Правила оказания услуг по реализации туристского продукта	1	
	4	Требования к организации деятельности исполнителя	1	
	5	Закон «О защите прав потребителей	1	
	6	Правовое регулирование отношений в области защиты прав потребителей	1	
	Практические занятия			2,3
	1.	Решение ситуационных задач по теме	2	2,3
	Самостоятельная работа Составить словарь терминов. Ознакомление с текстом ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ» Глава IV. Ознакомление с текстом Правил оказания услуг по реализации туристского продукта. Ознакомление с текстом закона		15	
Тема 1.2. Система продвижения турпродукта	**Содержание учебного материала**		**32**	**1**
	1.	Структура рекреационных потребностей, методы изучения и анализа запросов потребителя.	1	1
	2.	Классификация групп клиентов турфирмы	1	1
	3.	Стратегии, формы и стили обслуживания различных групп клиентов. Клиентоориентированость. Изучение и анализ запросов потребителей	2	1
	4.	Виды информационных ресурсов	2	1
	5.	Способы доведения информации до потребителя туристских услуг	2	1
	6.	Принципы работы маркетинговой службы в турфирме	1	1
	7.	Методы и нормативно-правовая основа рекламы турпродукта	2	1
	8.	Средства и формы рекламы турпродукта на рынке	1	1
	9.	Нерекламные методы продвижения турпродукта: прямой маркетинг	1	1
	10.	Нерекламные методы продвижения турпродукта: прямая рассылка информации	1	1
	11.	Нерекламные методы продвижения турпродукта: работа с постоянной клиентской	1	1

		базой		
	12.	Виды рекламного продукта, технология его разработки и проведения рекламных мероприятий.	2	1
	13.	Нерекламные методы продвижения турпродукта: организация культурных мероприятий	2	1
	14.	Нестандартные приемы продвижения турпродуктов	1	1
	15.	Организация пропаганды туризма. PR – средства	1	1
	16.	Специфика выставочной деятельности турфирмы	1	1
	17.	Особенности презентации туров на выставках, ярмарках, форумах	2	1
	Практические занятия			**2,3**
	1.	Использование нерекламных методов для продвижения турпродукта	2	2
	2.	Поиск клиентов и возможности продвижения турпродукта в сети Интернет	2	2
	3.	Разработка плана рекламных мероприятий по продвижению турпродукта	2	3
	4.	Разработка презентации тура	2	3
	Самостоятельная работа Подобрать виды рекламы (товарную и престижную). Составить таблицу: Классификация клиентов турфирмы по типу личности и образу жизни. Проанализировать культурные мероприятия по туризму в МО Составить план: Этапы подготовки и проведения туристской пропаганды. Проанализировать деятельность турфирмы (по выбору		15	
Тема 1.3. Стимулирование продаж турпродукта	**Содержание учебного материала**		**12**	
	1.	Требования российского законодательства к правилам реализации туристского продукта и информации, предоставляемой потребителю	2	1
	2	Средства стимулирования потребителей: предоставление скидок, дополнительного бесплатного обслуживания	2	1
	3.	Средства стимулирования потребителей: раздача сувенирной продукции, бонусные программы для постоянных клиентов	2	1
	4.	Технология продаж готового турпродукта	1	1
		Организация он-лайн продаж туров	1	
		Системы мер по созданию положительного имиджа турфирмы на рынке		
	Практические занятия			**2,3**
	1	Разработка и анализ системы продвижения турпродукта	2	2
	2.	Анализ системы мер по созданию положительного имиджа турфирмы на рынке	2	3
	Самостоятельная работа Ознакомится с изменениями в законодательстве о туристской деятельности. Проанализировать акции ведущих турагенств по стимулированию потребителей. Подготовить сообщения по теме Создание положительного имиджа турфирмы на рынке		10	
Тема 1.4. Техника и технология продаж	**Содержание учебного материала**		**42**	**1**
	1.	Межличностные отношения - один из инструментов эффективных продаж.	2	1

туристского продукта	2.	Правила делового этикета и необходимые навыки поведения менеджера по туризму.	2	1
	3.	Схема работы Турагентство - Клиент.	1	1
	4.	Анализ самых часто задаваемые вопросов клиента при выборе и покупки турпродукта	1	1
	5.	Технологии продаж в офисе и по телефону.	1	1
	6.	Общие правила и существенные различия в технологии продаж.	1	1
	7.	Роль вербальных и невербальных средств общения. Язык жестов.	1	1
	8.	Выявление потребностей и желаний клиентов.	1	1
	9.	Техника правильной постановки вопросов при продаже тура.	1	1
	10.	Правильное общение с клиентом на завершающем этапе продажи тура.	1	1
	11.	Специфика работы с частными и корпоративными клиентами.	1	1
	12.	Основные этапы продаж турпродукта.	1	1
	13.	Работа с возражениями и претензиями клиентов.	1	1
	14.	Общение с агрессивными и сложными клиентами.	1	1
	15.	Пути разрешения конфликтных ситуаций.	1	1
	16.	Основные приемы, используемые в процессе управления продажами турпродукта.	1	1
	17.	Тактика поведения с сомневающимися клиентами.	1	1
	18..	Применение различных стилей общения в процессе продажи турпродукта.	2	1
	19.	Типирование клиентов, особенности общения и продажи туристических услуг в зависимости от психологических типов клиентов.	2	1
	20.	Анализ частых ошибок менеджеров при продаже турпродукта.	1	1
	Практические занятия			**3**
	1.	Освоение техники эффективных продаж туристических услуг: составление шаблона разговора менеджера с клиентом при выборе турпродукта	2	3
	2.	Освоение техники эффективных продаж туристических услуг: составление шаблона разговора менеджера с клиентом при продаже турпродукта в офисе турфирмы	2	3
	3.	Освоение техники эффективных продаж туристических услуг: составление шаблона разговора менеджера с клиентом при продаже турпродукта по телефону	2	3
	4.	Освоение техники эффективных продаж туристических услуг: отработка техники определения невербальных средств общения, языка жестов.	2	3
	5.	Освоение техники эффективных продаж туристических услуг: отработка техники правильной постановки вопросов при продаже тура	2	3
	6.	Освоение техники эффективных продаж туристических услуг: отработка техники поведения с сомневающимися клиентами	2	3
	7.	Ролевые тренинги общения менеджер-клиент с различными типами клиентов: разрешение конфликтных ситуаций	2	3

	8.	Ролевые тренинги общения менеджер-клиент с различными типами клиентов: продажа турпродукта по телефону	2	3
	9.	Ролевые тренинги общения менеджер-клиент с различными типами клиентов: продажа турпродукта в офисе турфирмы	2	3
	Самостоятельная работа Порядок осуществления стимулирования агентской сети. Технология продаж туристического продукта на каждом этапе жизненного цикла турпродукта. Роль стимулирования сбыта в формировании и повышении спроса на туристические услуги		7	
МДК.01.02. Технология и организация турагентской деятельности				
Тема 2.1. Турагентская деятельность	**Содержание учебного материала**		**7**	**1**
	1.	Виды турагентской деятельности и функции турагента	1	1
	2.	Турагентство как бизнес	1	1
	3.	Источники клиентуры турагентства	1	1
	4.	Сети турагентств	1	1
	Практические занятия			**1,2,3**
	1.	Решение ситуационных задач	1	3
	2.	Контрольное тестирование по теме	1	3
	3.	Анализ рынка турагентов	1	1,2
Тема 2.2. Порядок регистрации предприятий и лицензирование деятельности	**Содержание учебного материала:**		**6**	**3**
	1.	Основные положения о регистрации	1	1
	2.	Учредительные документы	1	1
	3.	Общие положения о лицензировании	1	1
	Практические занятия			**3**
	1.	Решение ситуационных задач	1	3
	2.	Формирование пакета документов для регистрации фирмы	1	3
	3.	Контрольное тестирование по теме	1	3
Тема 2.3. Организация офиса турфирмы - агента	**Содержание учебного материала:**		**8**	**1**
	1.	Офис продаж	1	1
	2.	Мебель и оборудование офиса турагентства	1	1
	3.	Расположение мебели и оборудования	1	1
	4.	Техническое оборудование турагентства	1	1
	5.	Охрана труда в офисном помещении	1	1
	6.	Средства пожарной безопасности	1	1
	Практические занятия			**2,3**
	1.	Организация офиса турагентства	1	2

	2.	Контрольное тестирование по теме	1	3
Тема 2.4 Персонал турфирмы	**Содержание учебного материала:**		**5**	**1**
	1.	Организационная структура турфирмы	1	1
	2.	Квалификационные требования к персоналу турагентства	1	1
	3.	Общие требования к персоналу турагентства	1	1
	Практические занятия			**3**
	1.	Решение ситуационных задач	1	3
	2.	Контрольное тестирование по теме	1	3
Тема 2.5. Документация турагента	**Содержание учебного материала**		**11**	**1**
	1.	Договоры и комплекты документов для туристических фирм	1	1
	2.	Правила работа турагента с туристской документацией	1	1
	3.	Фатальные ошибки турагента при работе с документацией	1	1
	Практические занятия:			**3**
	1.	Разработка макета договора об оказании консультационных услуг по подбору турпродукта	1	3
	2.	Разработка макета оферты на оказание услуг по реализации туристского продукта	1	3
	3.	Разработка макета договора о реализации туристского продукта – детский туризм.	1	3
	4.	Разработка макета дополнительного соглашения по круизам (к договорам с туристом) или с турагентом)	1	3
	5.	Разработка макета дополнительного соглашения по круизам (к договорам с турагентом)	1	3
	6.	Разработка пакета документов «Защита персональных данных»	1	3
	7.	Разработка макета договора о реализации билетов (возмездное оказание услуг)	1	3
	8.	Разработка макета договора о реализации билетов (агентирование (поручение)	1	3
Тема 2.6. Организация взаимодействия турфирмы – агента и турфирмы туроператора	**Содержание учебного материала:**		**12**	**1**
	1.	Выбор турагентом туроператора	1	1
	2.	Формы взаимодействия турагентской и туроператорской фирм	1	1
	3.	Агентирование.	1	1
	4.	Субагентировнаие.	1	1
	5.	Договор поручения	1	1
	6.	Договор купли-продажи	1	1
	Практические занятия:			**1,2,3**
	1.	Организация взаимодействия турфирмы – агента и турфирмы туроператора	1	2
	2.	Разработка макета договора туроператора с турагентом	1	2,3
	3.	Разработка макета договора агента с агентом	1	2,3
	4.	Разработка макета договора поручения	1	2,3
	5.	Разработка макета договора купли - продажи	1	2,3
	6.	Отчетность турагента	1	1,3

Тема 2.7. Помощь туристу в соблюдении туристских формальностей	**Содержание учебного материала:**		**17**	**1**
	1.	Паспортные формальности	1	1
	2.	Визовые формальности	1	1
	3.	Таможенные формальности	1	1
	4.	Валютный контроль	1	1
	5.	Санитарные (медицинские) формальности	1	1
	6.	Порядок вывоза/ввоза флоры и фауны	1	1
	7.	Порядок вывоза/ввоза культурных ценностей	1	1
	8.	Общие вопросы безопасности в туризме	1	
	9.	Страховые случаи	1	
	10.	Расходы, не подлежащие возмещение по полису медицинского страхования.	1	
	11.	Понятие «страхование от невыезда». Особенности оформления страховки от невыезда.	1	
	Практические занятия			**3**
	1.	Заполнение анкеты для оформления общегражданского паспорта (ОП)	1	3
	2.	Заполнение анкеты общегражданского загранпаспорта (ОЗП)	1	3
	3.	Заполнение анкеты для получения визы	1	3
	4.	Заполнение анкеты для получения Шенгенской визы	1	3
	5.	Составление «Памятки туриста»	1	3
	6.	Контрольное тестирование по теме	1	3
Тема 2.8. Информационные технологии в туризме	**Содержание учебного материала**		**18**	
	1.	Информационные технологии бронирования путевок у туроператоров. Интернет технологии и программное обеспечение.	2	
	2.	Система бронирования гостиничных услуг, авиабилетов.	2	
	3.	Программные продукты автоматизации предоставления туристских услуг. Характеристика основных программных продуктов	2	
	4.	Развитие интернет технологий в туризме	2	
	5.	Глобальные системы резервирования	2	
	6.	CRM - системы и их значение	2	
	7.	Электронные каталоги, их использование в туризме	2	
Тема 2.9. Расчет стоимости на отдельные услуги	**Содержание учебного материала**			
	1.	Платежные средства и правила расчета за рубежом. Операции с валютой.	2	
	2.	Пластиковые карты и правила их использования. Особенности применения дорожных чеков. Система поощрения покупок Tax –free и Duty– free	2	
	Самостоятельная работа Разработка, написание и защита рефератов (Индивидуальных тем) по МДК -01.02 Технология и организация турагентской деятельности. Темы рефератов:		42	

	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. Разработка программы продвижения турпродукта туроператора. 8. Разработка макета рекламного обращения. 9. Разработка макета каталога туроператора (на примере российского туроператора). 10. Разработка плана участия туроператора в международной туристской выставке. 11. Анимация в отелях: российский и зарубежный опыт. 12. Обеспечение безопасности в туризме (по видам туризма). 13. Разработка рекламно-информационного материала турагентства. 14. Разработка рекламного буклета (на примере любого российского направления). 15. Разработка памятки туристу (на примере любого российского направления). 16. Разработка памятки туристу (на примере любого вида туризма). 17. Разработка памятки туристу «Туристские формальности» (на примере любого туристского направления). 18. Создание имиджа турагентства. 19. Создание имиджа туроператора. 20. Влияние положительного и отрицательного имиджа туристской фирмы на ее деятельность. 21. Название туристской фирмы, как составляющая имиджа. 22. Внешнее и внутреннее оформление офиса турагентства. 23. Обслуживание клиента при продаже турпродукта. 24. Организация продажи турпродукта в турагентстве. 25. Создание благоприятной психологической обстановки в туристском агентстве при обслуживании клиента. 26. Инновационные технологии обслуживания клиентов (на примере агентского бизнеса). 27. Работа с претензиями туристов.		

	28. Визовая поддержка туристов (на примере турагентства). 29. Рекомендации менеджеру туристского агентства для работы по … (любое туристское направление). 30. Рекомендации менеджеру туристского агентства для работы по … (любой вид туризма).		

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация профессионального модуля предполагает наличие учебных кабинетов «Турагентской и туроператорской деятельности», «Безопасности жизнедеятельности», «Информационно – экскурсионной деятельности», «Географии туризма»; лабораторий: «Коммуникационных тренингов»; «Информиционно-коммуникационных технологий»; «Мультимедийная лаборатория иностранных языков»; «Учебная (тренинговая) фирма по предоставлению туристских услуг (турфирма)».

Реализация профессионального модуля предполагает выполнение производственной практики.

Технические средства обучения:

– компьютеры, объединенные в локальную сеть,

– стандартное программное обеспечение,

– мультимедиа-проектор,

– интерактивная доска.

Оборудование учебного кабинета:

– стандартный набор ученической мебели;

– рабочее место преподавателя;

– доски меловая и магнитно-маркерная;

– комплекты дидактического материала;

– контрольно-измерительные материалы, в том числе электронные, цифровые образовательные ресурсы.

4.2. Информационное обеспечение реализации программы

4.2.1 Печатные издания

Основные источники:

1. Любавина Н.Л. Технология и организация турагентской деятельности: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / Н.Л.Любавина, Л.А. Короленко, Т.А. Нечаева. – М.: Издательский центр «Академия», 2018. – 256 с.: ил.

2. Любавина Н.Л. Технология и организация туроператорской деятельности: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / Н.Л.Любавина, Л.А. Короленко, Т.А. Нечаева. – М.: Издательский центр «Академия», 2019. – 288 с.: ил.

Нормативные документы индустрии туризма:

1. Федеральный закон «О защите прав потребителей»

2. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» с изменениями и дополнениями» от 24.11.1996 г. 132-ФЗ.

Рекомендуемые периодические издания:

1. Журнал «Вояж».

2. Журнал «Вояж и отдых».
3. Журнал «Горячая линия: туризм».
4. Журнал «Отдых в России».
5. Журнал «Турбизнес».
6. Журнал «Туризм».
7. Журнал «Туризм и отдых».
8. Журнал «Туризм: практика, проблемы, перспективы».
9. Справочник «Туристские фирмы».
10. Газета «Всемирный следопыт».
11. Газета «Мир туризма».
12. Газета «Туринфо».
13. Газета «TTG».
14. Российская туристическая газета.

4.2.2 Электронные издания (электронные ресурсы)

Интернет – ресурсы:
1. www.as.natalie-tours.ru. Сайт туроператора «Натали-Турс»
2. www.tours.ru. Туристический сервер путешествий «100 дорог»
3. www.teztour.ru. Сайт туроператора «Тез-Тур»
4. www.tonkosti.ru. Каталог «Тонкости продаж».
5. www.travel.ru. Все о туризме и путешествиях
6. www.turist.ru. Портал для туристов
7. www.turizm.ru. Каталог путешествий
8. www.tury.ru. Сервер путешествий для туристов и турфирм
9. www.nevatravel.ru. Сайт туроператора «Нева»
10. www.votpusk.ru. Российский туристический сервер
11. www.kuda.ru. Туристический портал сети бюро путешествий
12. www.1001tur.ru. Агентство путешествий «1001тур»
13. www.turgid.ru. Мир путешествий.
14. www.profi.tury.ru. Туристическая система для профессионалов туризма
15. www.tgt.ru. Сайт «Туринфо Глобал-Трэвл»
16. www.turpoisk.ru. Поиск туров по сайтам турфирм
17. www.travel-guide.ru. Все о путешествиях
18. www.intourist.ru. Сайт ведущего в России туроператора «Интурист»
19. www.ratanews.ru. Ежедневная электронная газета для профессионалов туризма
20. www.rata.ru. Сайт Российского Союза Туриндустрии (РСТ)
21. www.spu.ru. Сайт международной туристской компании «Спутник»
22. www.otdihat.ru. Портал «Время отдыхать в России»
23. www.tarantas.ru. Путеводитель по туристическим ресурсам Интернета
24. www.tur.ru. Полезные ссылки по туристскому Интернету
25. www.hochu-suda.ru. Каталог ресурсов «Вокруг света»
26. www.rostour.ru. Российский туризм. Туристический портал
27. www.tourbase.ru. Справочник туриста
28. www.tuda.ru. Портал путешествий

29. www.tyr.ru. Коллекция туров
30. www.toplemon.ru. Туристический портал
31. www.touroffice.ru. Путеводитель по странам
32. www.russiatourism.ru. Официальный сайт Федерального агентства по туризму
33. www.travelstar.ru. Туристический портал
34. www.travelinform.ru. Турбизнес для профессионалов
35. www.besttours.ru. Все о путешествиях и туризме
36. www.time2travel.ru. Туристический портал для туристов и профессионалов турбизнеса
37. www.inna.ru. Сайт компании «Инна Тур»
38. www.btp.ru. Деловой туристский портал
39. www.travel.ricor.ru. Портал «Зарубежный туризм»
40. www.globus.ru. Портал «Глобус»
41. www.tos.ru. Портал «Туристская информационная система»
42. www.rtn.ru. Портал «Российская туристская сеть»
43. www.km.ru/tourism. Портал «Путешествия и туризм»
44. www.ipclub.ru. Портал «Вокруг света»
45. www.travelexpert.ru. Сервер правовой поддержки туристского бизнеса.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки.	Методы оценки
ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации	– выявление и анализ запросов потребителей, выбор оптимального турпродукта; – поиск актуальной информации при составлении и работе с базами данных, проведение маркетинговых исследований существующих предложений от туроператоров	Текущий контроль в форме: - защиты лабораторных и практических занятий. Зачет по учебной практике и по разделу профессионального модуля. Комплексный экзамен по профессиональному модулю. Защита курсового проекта.
ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах.	– разработка рекламных материалов, презентации турпродукта, – представление турпродукта индивидуальным и корпоративным потребителям на выставках, ярмарках, форумах;	Анализ и интерпретация выполнения практических и самостоятельных работ Анализ и интерпретация выполнения практических и самостоятельных работ. Зачет по учебной практике
ПК 1.3. Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.	– взаимодействие с туроператором с использованием современной оргтехники, соблюдение норм делового этикета и методов эффективного общения, владение нормативно-правовой базой.	Анализ и интерпретация выполнения практических и самостоятельных работ. Зачет по учебной практике. Комплексный экзамен по профессиональному модулю. Защита курсового проекта.
ПК 1.4. Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя.	– расчёт стоимости турпакета или его элементов по заявке потребителя, понимание механизмов ценообразования и знание методик расчёта стоимости турпродукта; – владение информацией о туристских услугах, входящих в турпродукт.	Анализ и интерпретация выполнения практических и самостоятельных работ. Зачет по учебной практике. Комплексный экзамен по профессиональному модулю. Защита курсового проекта. Зачет по разделу ПМ. Комплексный экзамен по профессиональному модулю.

		Защита курсового проекта.
ПК 1.5. Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы).	– правильное оформление турпакета; осуществление бронирования с использованием современной оргтехники;	Анализ и интерпретация выполнения практических и самостоятельных работ Зачет по учебной практике. Комплексный экзамен по профессиональному модулю. Защита курсового проекта.
ПК 1.6. Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю.	– предоставление потребителю полной и ясной информации о требованиях консульств зарубежных государств к пакету документов. предоставляемых для получения визы; – консультирование потребителей об особенностях заполнения пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению виз; – доставка туроператору пакета документов туриста, необходимых для получения визы – обеспечение своевременного получения потребителем документов, необходимых для осуществления турпоездки.	Зачет по разделу ПМ. Комплексный экзамен по профессиональному модулю. Защита курсового проекта. Анализ и интерпретация выполнения практических и самостоятельных работ Зачет по разделу ПМ. Зачет по учебной практике Зачет по разделу ПМ. Зачет по учебной практике
ПК 1.7. Оформлять документы строгой отчетности.	– приобретение, хранение и учёт бланков строгой отчётности; – приём денежных средств в оплату туристской путёвки на основании бланка строгой отчётности; – знание правил изготовления, использования, учёта и хранения бланков строгой отчётности.	Комплексный экзамен по профессиональному модулю. Защита курсового проекта. Анализ и интерпретация выполнения практических и самостоятельных работ Зачет по разделу ПМ. Зачет по учебной практике. Комплексный экзамен по профессиональному модулю. Защита курсового проекта.
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	– успешное освоение программы учебной практики; – регулярное участие в различных мероприятиях, конкурсах, модулях проф. образования (если участие всех студентов группы); – планирование своего карьерного роста в будущей профессии.	Наблюдение и оценка деятельности студента в процессе освоения программы профессионального модуля при выполнении лабораторно – практических работ.

		Защита отчета учебной практики. Наблюдение и оценка активности студента при проведении учебно-воспитательных мероприятий профессиональной направленности. Оценка портфолио.
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	– планирования собственной деятельности по выполнению профессиональных задач; – обоснованность поставленных целей, выбора и применение методов и способов решения профессиональных задач; – обоснованная самооценка с учетом заданных требований при решении профессиональных задач; – своевременность сдачи заданий, отчета.	Наблюдение и оценка деятельности студента в процессе освоения программы профессионального модуля при выполнении лабораторно – практических работ. Защита отчета учебной практики
ОК 3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.	– обоснованный выбор действий в нестандартной производственной ситуации; – соблюдение требований (должностных инструкций, инструкций по ТБ и пр.).	Наблюдение и оценка в процессе учебной практики. Оценка выполнения практических работ, согласно должностных инструкций, инструкций по ТБ и пр.
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	– грамотное использование приемов поиска информации из различных источников; – использование различных источников информации; – полнота и аргументированность оценки информации	Наблюдение и оценка выполнения и защиты практических работ. Оценка полноты и использования различных источников информации. Оценка защиты отчета по учебной практике.
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	– грамотное использование прикладного программного обеспечения при решении профессиональных задач (работы, связанные с программами офисного пакета; – функциональной организацией компьютера; – принципах работы основных устройств;	Наблюдение и оценка выполнения практических и лабораторных работ, учебной практики

	– правилах техники безопасности при работе на ЭВМ; – санитарно-гигиенических и эргономических требованиях к рабочему месту оператора ЭВМ)	
ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	– соблюдение приемов делового общения с коллегами, руководством, потребителями.	Наблюдение и оценка коммуникативной деятельности студента в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной практике.
ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.	– полнота и обоснованность анализа работы команды (подчиненных).	Наблюдение и оценка деятельности студента в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях при работе в малых группах, работ по учебной практике.
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	– выполнение творческих, индивидуальных или исследовательских заданий.	Наблюдение и оценка методов и приёмов личной организации: в процессе выполнения творческих, индивидуальных или исследовательских заданий; работ по учебной практике.
ОК 9. Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.	– регулярное использование различных источников профессиональной информации	Наблюдение и оценка деятельности студента в процессе освоения программы профессионального модуля