Государственное автономное образовательное учреждение

высшего образования Ленинградской области **ЛЕНИНГРАДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ А. С. ПУШКИНА**

Проректор по учебно-

методической работе

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_С.Н. Большаков

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММа**

профессионального модуля

ПМ.01 ПредОставление турагентских услуг

по специальности среднего профессионального образования

43.02.10 Туризм

Санкт-Петербург

2022

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.01 Предоставление турагентских услуг разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) 43.02.10 Туризм.

Организация-разработчик: ГАОУ ВО ЛО «ЛГУ им. А.С. Пушкина».

Разработчик: Хомич Анна Владимировна, преподаватель ГАОУ ВО ЛО «ЛГУ им. А.С. Пушкина».

Рассмотрено на заседании ПЦК профессиональных дисциплин.

Протокол № 1 от «31» августа 2022 г.

**СОДЕРЖАНИЕ**

[1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 4](#_Toc532375285)

[2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 7](#_Toc532375286)

[3. СТРУКТУРА ИСОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 8](#_Toc532375287)

[4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 25](#_Toc532375288)

[5.КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ) 28](#_Toc532375289)

# 1. паспорт РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

**ПМ.01 Предоставление турагентских услуг**

**1.1. Область применения рабочей программы**

Рабочая программа профессионального модуля является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.10 Туризм в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): Предоставление турагентских услуги 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 обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

**иметь практический опыт:**

- выявления и анализа потребностей заказчиков и подбора оптимального

туристского продукта;

- проведения сравнительного анализа предложений туроператоров,

разработки рекламных материалов и презентации турпродукта;

- взаимодействия с туроператорами по реализации и продвижению

турпродукта с использованием современной офисной техники;

- оформления и расчета стоимости турпакета (или его элементов) по

заявке потребителя;

- оказания визовой поддержки потребителю;

- оформления документации строгой отчетности.

**уметь:**

- определять и анализировать потребности заказчика;

- выбирать оптимальный туристский продукт;

- осуществлять поиск актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках из разных источников (печатных, электронных); - составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и

их характеристикам, проводить маркетинг существующих предложений от туроператоров;

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

- осуществлять бронирование с использованием современной офисной техники;

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

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

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

- представлять турпродукт индивидуальным и корпоративным

потребителям;

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

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

- составлять бланки, необходимые для проведения реализации

турпродукта (договора, заявки);

- приобретать, оформлять, вести учет и обеспечивать хранение бланков

строгой отчетности;

- принимать денежные средства в оплату туристической путевки на

основании бланка строгой отчетности;

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

- консультировать потребителя об особенностях заполнения пакета

необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению виз;

- доставлять туроператору пакет документов туриста, необходимых для

получения виз в консульствах зарубежных стран;

**знать:**

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

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

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

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

- технологии использования базы данных;

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

- особенности и сравнительные характеристики туристских регионов и турпродуктов;

- основы маркетинга и приемы маркетинговых исследований в туризме;

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

- характеристики турпродукта и методики расчета его стоимости;

- правила оформления деловой документации;

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

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

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

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

- информационные технологии и профессиональные пакеты программ по бронированию.

**1.3. Количество часов на освоение рабочей программы профессионального модуля:**

Всего – 522 часа, в том числе:

1. Максимальной учебной нагрузки обучающегося – 378 часов, включая:

- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 252 часа;

- самостоятельной работы обучающегося – 103 часа;

- консультаций – 23 часа.

2. Практики – 144 часа, включая:

- учебная практика –72 часа;

- производственная практика (по профилю специальности) – 72 часа.

# 2. результаты освоения ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

1. Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной
2. деятельности, 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, определять 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 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 исодержание профессионального модуля

**3.1. Тематический план профессионального модуля**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Коды профессио-нальных компетенций** | **Наименования разделов профессионального модуля** | **Всего часов**  *(макс. учебная нагрузка и практики)* | **Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)** | | | | | | **Практика** | |
| **Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося** | | | **Самостоятельная работа обучающегося** | | **Кон-суль-тации, часов** | **Учебная, часов** | **Производствен-ная (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 с потребителями** | **78** | **52** | **28** | **-** | **20** | **-** | **6** | **-** | **-** |
| **ПК 1.3., ПК 1.4.** | **Раздел 2. Взаимодействие с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта** | **90** | **60** | **30** | **-** | **26** | **-** | **4** | **-** | **-** |
| **ПК 1.5., ПК 1.6., ПК 1.7.** | **Раздел 3. Работа с документами в турагентской деятельности** | **210** | **140** | **72** | **-** | **57** | **-** | **13** | **-** | **-** |
| **ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5., ПК 1.6., ПК 1.7.** | **Учебная практика** | **72** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **72** | **-** |
| **ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5., ПК 1.6., ПК 1.7.** | **Производственная практика (по профилю специальности)**, часов *(концентрированная)* | **72** | **-** | **-** | **-** | - | **-** | **-** | - | **72** |
|  | **Всего:** | **522** | **252** | **130** | **-** | **103** | **-** | **23** | **72** | **72** |

**3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю (ПМ)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем** | **Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)** *(если предусмотрены)* | | | | | | | **Объем часов** | **Уровень освоения** |
| **1** | **2** | | | | | | | **3** | **4** |
| **МДК.01.01. Технология продаж и продвижения турпродукта** |  | | | | | | | **168** |  |
| **Раздел 1 Организация работы с потребителями** |  | | | | | | | **78** |
| **Тема 1.1.** Статистика по туризму, профессиональная терминология и принятые в туризме аббревиатуры | **Содержание** | | | | | | | **12** |
| 1. | | | | | Основные задачи и определения статистики туризма  Концепции и классификации для статистики туризма | | 4 | 1 |
| 2. | | | | | Методы статистики туризма и отдыха  Методы исчисления отдельных показателей  Статистические данные в разных регионах РФ, зарубежных странах  Лицензирование в турагентской деятельности | | 2 |
| 3. | | | | | Терминология, определенная российским законодательством  Закон «Об основах туристской деятельности в РФ» | | 2 |
| **Практические занятия** | | | | | | | 8 |  |
| 1. | | | | | ПЗ №1 Анализ методов статистики туризма и отдыха | |
| 2. | | | | | ПЗ №2 Анализ статистических данных в разных регионах РФ | |
| 3. | | | | | ПЗ №3 Работа с терминологией, определенной российским законодательством | |
| 4. | | | | | ПЗ №4 Анализ понятийного аппарата западноевропейской школы | |
| **Тема 1.2.**Структурарекреационных потребностей, методы изучения и анализа запросов потребителя | **Содержание** | | | | | | | **8** |
| 1. | | | | | Структура рекреационных потребностей  Факторы, влияющие на рекреацию  Особенности потребностей туристов  Виды потребностей туристов | | 4 | 1 |
| 2. | | | | | Методы изучения и анализа запросов потребителя  Основные факторы, определяющие поведение потребителей  Методы изучения оптимального туристского продукта  Условия создания оптимальноготуристского продукта | | 3 |
| **Практические занятия** | | | | | | | 4 |  |
| 1. | | | | | ПЗ №5 Определение и анализ потребности заказчика | |
| 2. | | | | | ПЗ №6 Выбор оптимального туристского продукта | |
| **Тема 1.3.**Требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю, к правилам реализации туристского продукта и законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора | **Содержание** | | | | | | | **10** |
| 1. | | | | | Требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю  Право на качество и последствия его несоблюдения  Требования российского законодательства к правилам реализации туристского продукта  Договор о реализации туристского продукта | | 4 | 2 |
| 2. | | | | | Законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора  Понятия, закрепленные в Законе о туризме.  Особенности формирования, продвижения и реализации туристского продукта  Общие условия формирования, продвижения и реализации туристского продукта | | 2 |
| **Практические занятия** | | | | | | | 6 |  |
| 1. | | | | | ПЗ №7 Представлять туристам информацию о существенных условиях договора, заключенного между туроператором и турагентом, реализующим туристский продукт, сформированный туроператором | |
| 2. | | | | | ПЗ №8 Анализ государственного регулирования туристской деятельности | |
| 3. | | | | | ПЗ№9 Федеральный закон от 25 декабря 2008 г. N 273-ФЗ  «О противодействии коррупции».  Государственное регулирование туристской деятельности.  Стандартизация и сертификация в туристской деятельности | |
| **Тема 1.4.**Различные виды информационных ресурсов на русском и иностранном языках, правила и возможности их использования | **Содержание** | | | | | | | **8** |
| 1. | | | | | Понятие информационных ресурсов  Классификация информационных ресурсов | | 4 | 1 |
| 2. | | | | | Структура информационных ресурсов  Методология моделирования информационных ресурсов | | 1 |
| **Практические занятия** | | | | | | | 4 |  |
| 1. | | | | | ПЗ №10Различные виды информационных ресурсов на русском и иностранном языках  Понятие информационных ресурсов на русском и иностранном языках | |
| 2. | | | | | ПЗ №11Правила и возможности информационных ресурсов на русском и иностранном языках  Правила работы по приему иностранных граждан с использованием информационных ресурсов | |
| **Тема 1.5.**Методы поиска, анализа и формирования баз актуальной информации с использованием различных ресурсов на русском и иностранном языках | **Содержание** | | | | | | | **8** |
| 1. | | | | | Методы поиска информации с использованием различных ресурсов на русском и иностранном языках  Особенности поиска информации с использованием различных ресурсов на русском и иностранном языках | | 4 | 1 |
| 2. | | | | | Анализ и формирования баз актуальной информации с использованием различных ресурсов на русском и иностранном языках  Методика применения Интернет-ресурсов на русском и иностранном языках  Структура информационных ресурсов с использованием различных ресурсов на русском и иностранном языках | | 2 |
| 2 |
| 4. | | | | | Применение информационных ресурсов в туристской деятельности  Автоматизация туристской деятельности | | 1 |
| **Практические занятия** | | | | | | | 4 |  |
| 1. | | | | | ПЗ №12 Анализ актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках из разных источников (печатных, электронных) | |
|  | 2. | | | | | ПЗ №13Применение информационных ресурсов в туристской деятельности  Автоматизация туристской деятельности | |
| **Тема 1.6.**Технология использования базы данных | **Содержание** | | | | | | | **6** |
| 1. | | | | | История развития базы данных в туризме  Распределение базы данных в туризме | | 4 | 1 |
| 2. | | | | | Виды баз данных в туризме | | 1 |
| 3. | | | | | Сверхбольшие базы данных  Проблемы сверхбольших баз данных | | 1 |
| **Практические занятия** | | | | | | | 2 |  |
| 1. | | | | | ПЗ №14Базы данных по заявкам клиентов, взаиморасчетам с туристами и  туроператорами. | |
| **Самостоятельная работа при изучении раздела 1**  Cистематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий, составленных преподавателем).  Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ, подготовка к их защите.  Проработка отдельных тем и подготовка рефератов, докладов и сообщений. | | | | | | | | **20** |  |
| **Тематика внеаудиторной самостоятельной работы**  **Рефераты, доклады и сообщения**   1. Статистика по туризму, профессиональная терминология и принятые в туризме аббревиатуры. 2. Структура рекреационных потребностей, методы изучения и анализа запросов потребителя. 3. Требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю. 4. Требования российского законодательства к правилам реализации туристского продукта 5. Законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора. 6. Законодательство Российской Федерации о туристской деятельности. 7. Государственное регулирование туристской деятельности. 8. Различные виды информационных ресурсов на русском и иностранном языках. 9. Правила и возможности информационных ресурсов на русском и иностранном языках. 10. Методы поиска информации с использованием различных ресурсов на русском и иностранном языках. 11. Анализ и формирования баз актуальной информации с использованием различных ресурсов на русском и иностранном языках. 12. Применение информационных ресурсов в туристской деятельности. 13. Технология использования базы данных. | | | | | | | |
| **Консультации**   1. «Государственное регулирование туристской деятельности». 2. «Анализ и формирования баз актуальной информации с использованием различных ресурсов на русском и иностранном языках». 3. «Технология использования базы данных». | | | | | | | | **6**  2  2  2 |
| **Раздел 2. Взаимодействие с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта** |  | | | | | | | **90** |  |
| **Тема 2.1.** Особенности и сравнительные характеристики туристских регионов и турпродуктов | **Содержание** | | | | | | | **12** |
| 1. | | | Особенности туристских регионов и турпродуктов  Туристский регион: понятие, признаки и цикл развития турпродуктов | | | | 6 | 1 |
| 2. | | | Сравнительные характеристики туристских регионов и турпродуктов  Степень воздействия туризма на страну, регион или туристский центр | | | | 1 |
| 3. | | | Туристский продукт с точки зрения его основной идеи, уникальности и  позиционирование продукта (основное отличие от конкурентов) | | | | 1 |
| **Практические занятия** | | | | | | | 6 |  |
| 1. | | | ПЗ №15 Туристский продукт на выставках, ярмарках, форумах | | | |
| 2. | | | ПЗ №16 Предоставлять турпродукт индивидуальным и корпоративным  потребителям | | | |
| 3. | | | ПЗ №17 Рассчитывать различные варианты турпродукта | | | |
| **Тема 2.2.** Основы маркетинга и приемы маркетинговых исследований в туризме | **Содержание** | | | | | | | **18** |
| 1. | | | Основы маркетинга в туризме  Маркетинг и его роль в туризме | | | | 10 | 1 |
| 2. | | | Приемы маркетинговых исследований в туризме  Маркетинговый подход в основе требований клиентов к туристическому продукту | | | | 2 |
| 3. | | | Порядок оформления договоров на оказание услуг по реализации туристских продуктов | | | | 2 |
| 4. | | | Правила оказания услуг по реализации туристского продукта | | | |  | 2 |
| 5. | | | Обзоры и отчеты о проделанной работе  Должностная инструкция менеджера по туризму | | | |  | 2 |
| **Практические занятия** | | | | | | | 8 |  |
| 1. | | | ПЗ №18 Составление и анализ базы данных по туристским продуктам и их характеристикам, проводить маркетинг существующих предложений от туроператоров | | | |
| 2. | | | ПЗ №19 Взаимодействие с потребителями и туроператорами с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения | | | |
| 3. | | | ПЗ №20 Ведение переговоров с туроператорами, согласование основных условий договоров на предоставление услуг, подготавливать проекты договоров и обеспечивать их заключение | | | |
| 4. | | | ПЗ №21Заключение договоров о реализации туристского продукта | | | |
| 5. | | | ПЗ №22 Подготовка обзоров, отчетов о проделанной работе | | | |
| **Тема 2.3.**Виды рекламного продукта, технологии и его разработки и проведения рекламных мероприятий | **Содержание** | | | | | | | **16** |
| 1. | | | Виды рекламного продукта  Способы рекламирования туристского продукта | | | | 8 | 1 |
| 2. | | | Технология его разработки и проведения рекламных мероприятий  Особенности проведения рекламных кампаний в туризме | | | | 2 |
| 3. | | | Турпродукт, как индивидуальным, так и корпоративным потребителям  Способы предоставления турпродукта индивидуальным и корпоративным потребителям | | | | 2 |
| 4. | | | Мероприятия по продвижению туристского продукта  Методы продвижения и продажи туристского продукта | | | | 1 |
| **Практические занятия** | | | | | | | 8 |  |
| 1. | | | ПЗ. №23Анализ формирования рекламных акций, и предоставление туристского продукта на выставках, ярмарках, форумах | | | |
| 2. | | | ПЗ. №24 Предоставление турпродукта индивидуальным и корпоративным потребителям | | | |
| 3. | | | ПЗ. №25 Организация проведение мероприятий по продвижению туристского продукта (рекламных кампаний, презентаций, включая работу на специализированных выставках, распространение рекламных материалов и др.) | | | |
| 4. | | | ПЗ. №26 Принятие участия в семинарах, обучающих программах, ознакомительных турпоездках, организуемых туроператорами | | | |
| **Тема 2.4.** Характеристики турпродукта и методики расчета его стоимости | **Содержание** | | | | | | | **12** |
| 1. | | Характеристики турпродукта  Разработка турпродукта | | | | | 6 | 2 |
| 2. | | Методики расчета турпродукта | | | | | 2 |
| 3. | | Уровни и методы расчета себестоимости турпродукта | | | | |  | 2 |
| **Практические занятия** | | | | | | | 6 |  |
|  | ПЗ. №27 Оперирование актуальными данными о туристских услугах,  входящих в турпродукт, и рассчитывать различные варианты | | | | | |
| 2. | ПЗ. №28 Управление доходностью предприятия | | | | | |
| **Самостоятельная работа при изучении раздела 2**  Cистематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий, составленных преподавателем).  Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ, подготовка к их защите.  Проработка отдельных вопросов тем и подготовка рефератов, докладов и сообщений. | | | | | | | | **26** |
| **Тематика внеаудиторной самостоятельной работы**  **Рефераты, доклады и сообщения**   1. Структура рекреационных потребностей, методы изучения и анализа запросов потребителя. 2. Особенности потребностей туристов. 3. Методы изучения оптимального туристского продукта. 4. Особенности формирования, продвижения и реализации туристского продукта. 5. Особенности туристских регионов и турпродуктов. 6. Подбор партнеров по сбыту. 7. Агентское соглашение. 8. Реклама туристского продукта. 9. Продвижение туристского продукта на выставке. 10. Стимулирование продажи и пропаганды туристского продукта. 11. Общегражданские и специальные заграничные паспорта. 12. Виза и визовый запрос. | | | | | | | |
| **Консультации**   1. **«**Реклама туристского продукта». 2. «Стимулирование продажи и пропаганды туристского продукта**».** | | | | | | | | **4**  2  2 |  |
| **Дифференцированный зачет** | | | | | | | | **2** |  |
| **МДК.01.02. Технология и организация турагентской деятельности** |  | | | | | | | **210** |  |
| **Раздел 3.**  **Работа с документами в турагентской деятельности** |  | | | | | | | **210** |
| **Тема 3.1.** Правила оформления деловой документации | **Содержание** | | | | | | | **56** |
| 1. | | | | | Правила оформления туристской документации (туристских путевок, ваучеров, страховых полисов и др.)  Стандарт – документ, закрепляющий требования и правила составления и оформления документов | | 28 | 2 |
| 2. | | | | | Документ и способы документирования  Классификации и функции документа | | 1 |
| 3. | | | | | Унификация и стандартизация документов  Назначение и состав унифицированной системы документации | | 1 |
| 4. | | | | | Структура и реквизиты документов  Требования к оформлению реквизитов и бланков служебных документов | | 2 |
| 5. | | | | | Унифицированная система организационно-распорядительной документации (УСОРД)  Характеристика унифицированнойсистемыдокументации как определения единой формы-эталона деловых бумаг | | 1 |
| 6. | | | | | Учредительная документация  Разработка учредительных документов: устав и (или) учредительный договор | | 2 |
| 7. | | | | | Договорно-правовая документация  Типовые формы договоров | | 2 |
| 8. | | | | | Претензионно- исковая документация  Претензионный порядок урегулирования споров | | 2 |
| 9. | | | | | Организация делопроизводства  Нормативно – методическая база делопроизводства | | 1 |
| 10. | | | | | Характеристика отдельных видов деловых документов  Реквизиты и оформление делового документа | | 2 |
| 11. | | | | | Информационный деловой документ и документ коллегиального органа, их реквизиты  Справочно – информационные документы | | 2 |
| 12. | | | | | Документооборот ТА- ТО  Документооборот ТА- турист | | 1 |
| 13. | | | | | Противоречия, возникающие при составлении договора  Решения проблем, возникающие при составлении договора | | 1 |
| 14. | | | | | Формирование штата сотрудников  Оформление трудовых отношений | | 1 |
| **Практические занятия** | | | | | | | 28 |  |
| 1. | | | | | ПЗ №29Выбор помещения для офиса турагентства  Оформление офиса турагентства | |
| 2. | | | | | ПЗ №30Выбор партнеров туроператоров  Критерии надежности | |
| 3. | | | | | ПЗ №31Порядок работы с туроператорами  Особенности работы с туроператорами | |
| 4. | | | | | ПЗ №32Деловые партнеры турагентства  Порядок работы с турагентствами | |
| 5. | | | | | ПЗ №33Выбор основныхтурнаправлений  Определение целевой аудитории | |
| 6. | | | | | ПЗ №34Интернет- сайт ТА  Фирменный стиль | |
| 7. | | | | | ПЗ №35Поисково-информационные системы  Онлайн бронирование туров | |
| 8. | | | | | ПЗ. №36 Обеспечение своевременного получение потребителям документов, необходимых для осуществления турпоездки | |
| 9. | | | | | ПЗ. №37 Составление и оформление бланков и реквизитов документов | |
| 10. | | | | | Пр. №38 Составление и оформление учредительных документов туристской фирмы | |
| 11. | | | | | ПЗ. №39 Составление и оформление договорно-правовой документации | |
| 12. | | | | | ПЗ. №40 Составление претензионно - исковой документации | |
| 13. | | | | | ПЗ. №41 Составление характеристики отдельных видов документов | |
| 14. | | | | | ПЗ. №42 Анализ информационно – деловой документации и документа коллегиального органа, их реквизитов | |
| **Тема 3.2.** Информационные технологии и профессиональные пакеты программ по бронированию | **Содержание** | | | | | | | **24** |
| 1. | | | | | Система информационных технологий  Внедрение информационных технологий в систему управления персоналом организации | | 12 | 1 |
| 2. | | | | | Системы бронирования и резервирования  Анализ современных компьютерных систем бронирования и резервирования | | 2 |
| 3. | | | | | Глобальные компьютерные сети  Отличие глобальной сети от локальной | | 1 |
| 4. | | | | | Мультимедийные технологии  Разработка и применение мультимедийных технологий | | 2 |
| 5. | | | | | Информационные системы менеджмента  Типология информационных систем в менеджменте организаций | | 3 |
| 6. | | | | | Информационные технологии в системах управления гостиничным комплексом  Анализ информационных технологий для автоматизации управления гостиницами | | 2 |
| **Практические занятия** | | | | | | | 12 |  |
| **1.** | | | | | ПЗ №43 Использование информационных технологий | |
| 2. | | | | | ПЗ №44 Осуществление бронирования с использованием современной офисной техники | |
| 3. | | | | | ПЗ №45 Анализ глобальных компьютерных сетей | |
| 4. | | | | | ПЗ №46 Использование мультимедийной технологии | |
| 5. | | | | | ПЗ №47 Анализ пакета финансового менеджмента турфирм и отелей | |
| 6. | | | | | ПЗ №48Пакеты финансового менеджмента турфирм и отелей  Сравнительный анализ финансовой деятельности турфирм и отелей | |
| **Тема 3.3.** Правила изготовления, использования, учета и хранения бланков строгой отчетности | **Содержание** | | | | | | | **8** |
| 1. | | | | | Процесс бронирования мест в гостиницах  Центральная система бронирования | | 4 | 2 |
| 2. | | | | | Автоматизация ресторанного бизнеса  Российские программные продукты для ресторанного бизнеса | | 2 |
| **Практические занятия** | | | | | | | 4 |  |
| 1. | | | | | | ПЗ №49Туристские порталы и серверы в Интернете  Туристский маяк |
| 2. | | | | | | ПЗ №50Бронирование гостиничных услуг через Интернет  Правила страхования туристов |
| **Тема 3.4.**Перечень стран, имеющих режим безвизового и визового въезда граждан Российской Федерации | **Содержание** | | | | | | | **16** |
| 1. | | | | Перечень стран, имеющих режим безвизового въезда граждан Российской Федерации  Перечень стран, имеющих режим визового въезда граждан Российской Федерации | | | 8 | 2 |
| 2. | | | | Перечень стран, имеющих режим въезда граждан Российской Федерации  Условия въезда граждан иностранных государств  В РФ по дипломатическим, служебным, общегражданским паспортам | | | 2 |
| 3. | | | | Правила въезда в страну временного пребывания и правила пребывания в ней  Продление сроков временного пребывания | | | 2 |
| 4. | | | | Безвизовый режим с правом трудовой деятельности в России  Безвизовый режим без право трудовой деятельности в России | | | 2 |
| **Практические занятия** | | | | | | | 8 |  |
| 1. | | | | ПЗ № 51 Консультирование клиентов: о правилах въезда в страну временного пребывания и правилах пребывания в ней | | |
| 2. | | | | ПЗ № 52Страны, где виза ставится на границе (для граждан РФ)  Страны безвизового или упрощённого въезда для граждан РФ | | |
| 3. | | | | ПЗ № 53Страны с особыми или облегченными условиями въезда  Документы для стран с особыми или облегченными условиями въезда | | |
| 4. | | | | ПЗ № 54Страны с минимальным сроком оформления визы и/или минимальным набором документов на визу  Оформление визы онлайн для стран с минимальным сроком и/или минимальным набором документов на визу | | |
| **Тема 3.5.** Перечень стран, входящих в Шенгенское соглашение, и правила пересечения границ этих стран гражданами Российской Федерации | **Содержание** | | | | | | | **14** |
| 1. | | | | Перечень стран, входящих в Шенгенское соглашение  Граждане государств, не входящихв список | | | 6 | 2 |
| 2. | | | | Правила пересечения границ входящих в Шенгенское соглашение стран гражданами  Единые консульские правила, нормы и порядок пересечения внешних границстранШенгенской группы | | | 2 |
| 3. | | | | Возникновение и современные требования «шенгенского» пространства  Возложение обязанности иметь визу для въезда на территорию Шенгенскогопространстваи освобождение от нее | | | 2 |
| **Практические занятия** | | | | | | | 8 |  |
| 1. | | | | ПЗ № 55 Анализ правил пересечения границ входящих в Шенгенское соглашение стран гражданами РФ | | |
| 2. | | | | ПЗ № 56 Составление перечня документов для получения шенгенской визы | | |
| 3. | | | | ПЗ № 57 Стандартный набор документов для получения шенгенской визы  Требования к фото на Шенгенскую визу. Вопросник для анкеты на Шенгенскую визу | | |
| 4. | | | | ПЗ № 58 Типы и специфика выдачи шенгенских виз  Информация о консульских сборах, регистрации на очередь и сроки выдачи виз в некоторые страны | | |
| **Тема 3.6.** Требования консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы | **Содержание** | | | | | | | **20** |
| 1. | | | | Виды виз  Выдача различных видов виз, их значение и содержание в зависимости от приглашения | | | 10 | 2 |
| 2. | | | | Степень ответственности сторон при оформлении визы  Порядок оформления анкеты на визу в личном кабинете турагента в системе онлайн | | | 2 |
| 3. | | | | Пакет документов предоставляемых для оформления виз  Документы для оформления туристической визы, визы по приглашению, деловой (бизнес) визы | | | 2 |
| 4. | | | | Требования консульства зарубежных стран к пакету документов  Посольства и Консульства зарубежных государств в России | | | 2 |
| 5. | | | | Специфика выдачи национальных виз некоторыми европейскими странами  Облегчение порядка выдачи национальных виз некоторыми европейскими странами | | | 2 |
| **Практические занятия** | | | | | | | 10 |  |
| 1. | | | | ПЗ №59 Предоставление потребителю полной и актуальной информации о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы | | |
| 2. | | | | ПЗ №60 Консультирование потребителя об особенностях заполнения пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению виз | | |
| 3. | | | | ПЗ №61 Предоставление туроператору пакета документов туриста, необходимых для получения виз в консульствах зарубежных стран | | |
| 4. | | | | ПЗ №62Особенности заполнения пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению виз  Главное условие оформления въездной визы | | |
| 5. | | | | ПЗ №63Причины выдачи виз и отказов  Отказ в шенгенской визе | | |
| **Самостоятельная работа при изучении раздела 3**  Cистематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий, составленных преподавателем).  Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ, подготовка к их защите.  Проработка отдельных вопросов тем и подготовка рефератов, докладов и сообщений. | | | | | | | | **57** |
| **Тематика внеаудиторной самостоятельной работы**  **Рефераты, доклады и сообщения**   1. Характеристика маркетинговых исследований в туристической сфере 2. Составление плана маркетинговых исследований 3. Составление примерного проекта рекламной компании туристической фирмы. 4. Решение задач по Маркетинговому планированию туристической фирмы 5. Изучение и анализ рекламной компании туристической фирмы 6. Организовывать исследования поведения потребителей в туристической сфере 7. Организовывать опросы и тестирования потребителей 8. Основные виды рекламы, разрабатываемые в туристских организациях 9. Организация управления маркетингом 10. Жизненный цикл туристских услуг 11. Эластичность спроса и предложения туристического продукта 12. Изучение внешней среды маркетинга туристической фирмы 13. Изучение конкурентной способности туристической фирмы 14. Основные принципы современного маркетинга туризма 15. Специфика маркетинга услуг 16. Функции маркетинга услуг 17. Сущность и задачи маркетинговых исследований 18. Бенчмаркинг как метод маркетинга 19. Направление маркетинговых исследований   **Изучение нормативных документов**   1. Федеральный закон Российской Федерации от 27 сентября 2009 г. № 228-ФЗ «О внесении изменений в жилищный кодекс российской федерации и статью 19 федерального закона «О рекламе»» 2. Федеральный закон Российской Федерации от 13 марта 2006 г. № 38-ФЗ «О рекламе» 3. Закона РФ «О защите прав потребителей» (в ред. 3 июня, 23 ноября 2009 г.) 4. Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2006 г. N 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» 5. Федеральный закон Российской Федерации от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в российской федерации» (с изменениями и дополнениями) | | | | | | | |
| **Консультации**   1. «Федеральный закон Российской Федерации от 27 сентября 2009 г. № 228-ФЗ «О внесении изменений в Жилищный кодекс Российской Федерации и статью 19 Федерального закона «О рекламе»» 2. «Федеральный закон Российской Федерации от 13 марта 2006 г. № 38-ФЗ «О рекламе»». 3. «Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями)». | | | | | | | | **13**  4  4  5 |  |
| **Дифференцированный зачет** | | | | | | | | **2** |  |
| **Учебная практика**  **Виды работ**   1. Определение и анализ потребности заказчика 2. Выбор оптимального туристского продукта 3. Создание базы данных по оптимальности туристического продукта 4. Проведение анализа на основе опроса данных исследований 5. Проведение анализа данных с использованием базы Интернета 6. Изучение спроса на туристский продукт 7. Составление и анализ баз данных по туристским продуктам и их характеристикам, проведение маркетинга существующих предложений от туроператоров; 8. Взаимодействие с потребителями и туроператорами с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения 9. Принятие участия в семинарах, обучающих программах, ознакомительных турпоездках, организуемых туроператорами 10. Разработка и формирование рекламных материалов, разработка рекламных акций 11. Представлять турпродукт индивидуальным и корпоративным потребителям 12. Проведение анализа сравнительного анализа предложений туроператоров 13. Изучение каналов распределения турпродукта 14. Дать характеристику электронной коммерции 15. Использование факса для реализации турпродукта 16. Изучение современной офисной техники в туризме 17. Использование компьютерных технологий по реализации и продвижению турпродукта 18. Анализ поведения потребителей по реализации и продвижению турпродукта с использованием современной офисной техники 19. Изучить актуальные данные о туристских услугах, входящих в турпродукт 20. Рассчитывать различные варианты турпакета 21. Оформление турпакета и его элементов по заявке потребителя 22. Проведение анализа по оформлению положительных и отрицательных сторон 23. Изучение характеристики внешней среды: потребителей, конкурентов 24. Экономические, политические и социально-культурные факторы 25. Предоставление потребителю полной и актуальной информации о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы 26. Консультировать потребителя об особенностях заполнения пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению виз 27. Анализ для туроператоров пакета документов туриста, необходимых для получения виз в консульствах зарубежных стран 28. Составление перечня документов для оформления визы 29. Информирование клиентов о странах с безвизовым режимом 30. Характеристика этапов оформления туристской визы 31. Оформлять документацию заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта 32. Составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договора, заявки) 33. Приобретать, оформлять, вести учет и обеспечивать хранение бланков строгой отчетности; 34. Принимать денежные средства в оплату туристической путевки на основании бланка строгой отчетности 35. Вести учет бланков строгой отчетности 36. Использование информационных программ для ведения строгой отчетности | | | | | | | | **72** |  |
| **Производственная практика (по профилю специальности)**  **Виды работ**   1. Определять и анализировать потребности заказчика 2. Выбирать оптимальный туристский продукт 3. Осуществлять поиск актуальной информации о туристских ресурсах на русском ииностранном языках из разных источников (печатных, электронных) 4. Взаимодействовать с потребителями с соблюдением делового этикета и методовэффективного общения 5. Разрабатывать и формировать рекламные материалы, разрабатывать рекламные   акции и представлять туристский продукт на выставках, ярмарках, форумах   1. Представлять турпродукт индивидуальным и корпоративным потребителям 2. Оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт 3. Взаимодействовать с потребителями и туроператорами с соблюдением деловогоэтикета и методов эффективного общения 4. Осуществлять бронирование с использованием современной офисной техники 5. Принимать участие в семинарах, обучающих программах, ознакомительныхтурпоездках, организуемых туроператорами 6. Рассчитывать стоимость турпакета (или его элементов) по заявке потребителя 7. Оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт,и рассчитывать различные его варианты 8. Оформлять документацию заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта 9. Принимать денежные средства в оплату туристической путевки на основаниибланка строгой отчетности 10. Заполнять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (турпутевки, ваучеры, договора, заявки) 11. Предоставлять потребителю полную и актуальную информацию о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы 12. Консультировать потребителя об особенностях заполнения пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению виз 13. Оформлять документацию заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта 14. Составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договора, заявки) 15. Оформлять, вести учет и обеспечивать хранение бланков строгой отчетности | | | | | | | | **72** |
| **Всего** | | | | | | | | **522** |

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);

2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);

3. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач).

# 4. условия реализации ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

Занятия проводятся в кабинете турагентской и туроператорской деятельности (аудитория 415), который имеет оснащение: компьютер преподавателя, мультимедийный проектор, экран, маркерная доска, столы и стулья обучающихся, стол и стул преподавателя, наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий

Подписка: Windows 7 x64

Идентификатор подписки: 61b01ca9-5847-4b61-9246-e77916134874

Акт предоставления прав №Tr043209 от 06.09.2016

Microsoft Office 2016 - Лицензионный договор №159 на передачу не исключительных прав на программы для ЭВМ от 27 июля 2018 г.

Лаборатории: учебная (тренинговая) фирма по предоставлению туристских услуг (турфирма) (аудитория 405)укомплектованной оборудованием: многофункциональное устройство, компьютер с выходом в интернет, монитор, факс, диван, источник бесперебойного питания, кондиционер, принтер, журнальный столик, зеркало, рамка, стол криволинейный левый, стол криволинейный правый, кулер, стол прямой, стул, сейф мебельный, калькулятор, физическая карта России, кресло офисное, стеллаж узкий высокий, доска пробковая, часы, жалюзи.

Windows 10x64

Подписка: Microsoft Imagine Premium

Идентификатор подписки: 61b01ca9-5847-4b61-9246-e77916134874

Акт предоставления прав №Tr043209 от 06.09.2016

Microsoft Office 2016

Лицензионный договор №159 на передачу не исключительных прав на программы для ЭВМ от 27 июля 2018 г.

Помещение для самостоятельной работы (аудитория 213) укомплектовано оборудованием: компьютеры для обучающихся с подключением к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду, компьютер преподавателя, мультимедийный проектор, столы и стулья обучающихся, стол и стул преподавателя, доска маркерная.

Windows 7 x64

Подписка: Microsoft Imagine Premium

Идентификатор подписки: 61b01ca9-5847-4b61-9246-e77916134874

Акт предоставления прав №Tr043209 от 06.09.2016"

Microsoft Office 2016

Лицензионный договор №159 на передачу не исключительных прав на программы для ЭВМ от 27 июля 2018 г.

**4.2. Информационное обеспечение обучения**

Перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

**Нормативные документы:**

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (с изменениями от 17 января 2007г.)

2. ГОСТ Р 50690-2000. Туристские услуги. Общие требования.

3. ГОСТ Р50681-94. Туристско-экскурсионное обслуживания. Проектирование туристских услуг.

4. ГОСТ Р 50644-94. Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов.

|  |
| --- |
| **Основная литература:**  Восколович Н.А. Маркетинг туристских услуг: Учебник / Н.А. Восколович. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. – 207 с. – http:// biblioclub.ru  Комарова Л. К. Основы выставочной деятельности: Учебное пособие для СПО/ Л. К. Комарова; отв. ред. В. П. Нехорошков. – 2-е изд., пер. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2018. – 194 с. – (Серия: Профессиональное образование). – http:// [biblio](http://biblio)-online.ru/  Феденева И. Н. Организация туристской индустрии: Учебное пособие для СПО/ И. Н. Феденева, В. П. Нехорошков, Л. К. Комарова; отв. ред. В. П. Нехорошков. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2018. – 205 с. – (Серия: Профессиональное образование). – http:// [biblio](http://biblio)-online.ru/  Бугорский В. П. Организация туристской индустрии. Правовые основы: Учебное пособие для СПО/ В. П. Бугорский. – М.: Издательство Юрайт, 2018. – 165 с. – (Серия: Профессиональное образование). – http:// [biblio](http://biblio)-online.ru/  **Дополнительная литература:**  Брусова А.О. Разработка туристского продукта в рамках детского туризма по Южному Подмосковью/ А.О. Брусова. – М.: Российская международная Академия туризма , 2017. – 164 с. – http:// biblioclub.ru  Дашкова Т.Л. Маркетинг в туристическом бизнесе: Учебное пособие/ Т.Л. Дашкова. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2014. **–** 72 с. – http:// biblioclub.ru  Маркетинг в туристской индустрии: Учебное пособие/ Под ред. Ю.П. Кожаева. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2016. – 303 с. – http:// biblioclub.ru  Сухов Р.И. Организация туристской деятельности: Учебник/ Р.И. Сухов. – Ростов-на-Дону: Издательство Южного федерального университета, 2016. – 267 с. – http:// biblioclub.ru |
| **Электронные библиотеки:**  1. ЭБС Университетская библиотека онлайн. – Режим доступа: [http://www.biblioclub.ru/](%20http://www.biblioclub.ru/)  2. ЭБС Юрайт. – Режим доступа: <http://www.biblio-online.ru/>  3. ЭБС IPRbooks. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/> |

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

Профессиональный модуль ПМ.01 Предоставление турагентских услуг реализуется в течение третьего семестра обучения по специальности 43.02.10 Туризм. Занятия проводятся в кабинете турагентской и туроператорской деятельности, информационно-экскурсионной деятельности, лабораториях: учебная (тренинговая) фирма по предоставлению туристских услуг (турфирма), учебный (тренинговый) офис.

Учебный материал разделов и МДК выдается концентрированно. По окончании освоения каждого междисциплинарного курса проводится промежуточная аттестация по форме, предусмотренной учебным планом. После полного освоения модуля и окончания учебной и производственной практик проводится экзамен (квалификационный).

Реализация программы профессионального модуляПМ.01 Предоставление турагентских услуг осуществляется одновременно с изучением дисциплин:«Физическая культура»; «Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации», «Иностранный язык», «История».

**4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса**

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающихобучение по междисциплинарным курсам «Технология продаж и продвижениятурпродукта», «Технология и организация турагентской деятельности»: наличие высшего образования, соответствующего профилю данного профессионального модуля. Преподаватели должны иметь опыт практической деятельности в соответствующей профессиональной сфере и проходить стажировку в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющихруководство практикой: наличие высшего образования, соответствующегопрофилю модуля, и опыта практической деятельности в соответствующейпрофессиональной сфере. Эти преподаватели должны проходить стажировку в

профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

# 5.Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля (вида профессиональной деятельности)

5.1. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля ПМ.01 Предоставление турагентских услуг

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Результаты обучения**  **(освоенные умения, усвоенные знания)** | **Результаты (освоенные профессиональные компетенции)** | **Формы и методы контроля и оценки**  **результатов обучения** |
| **Умения** |  |  |
| профессионально пользоваться основными терминами и понятиями, относящимися к туристской деятельности, на русском и иностранном языках | ПК 1.1.  Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации | - тестирование;  - экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях;  - опрос |
| осуществлять поиск и использовать информацию о состоянии и структуре рынка туристских услуг; | ПК 1.1.  Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации |
| пользоваться законодательными актами и нормативными документами по правовому регулированию туристской деятельности; | ПК 1.2.  Информировать потребителя о туристских продуктах |
| использовать потенциал туристских регионов при формировании турпродуктов; | ПК 1.3.  Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта |
| консультировать туристов по вопросам пользования банковскими, финансовыми услугами, современными информационными технологиями | ПК 1.4.  Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя |
| предоставлять информацию о туристско-рекреационных и курортных ресурсах региона, страны назначения. | ПК 1.5.  Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы) |
| **Знания** |  |  |
| истории развития и роли мирового туризма в мировой экономике; | ПК 1.6.  Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителя |  |
| основных терминов и понятий, принятых в туристской деятельности, на русском и иностранном языках; | ПК 1.7.  Оформлять документы строгой отчетности |
| инфраструктуры туризма; | ПК 1.1.  Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации |
| возможностей информационных, банковских и финансовых услуг и технологий в туризме | ПК 1.7.  Оформлять документы строгой отчетности |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Результаты (основные общие компетенции)** | **Основные показатели оценки результата** | **Формы и методы контроля и оценки** |
| ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес | - наличие положительных отзывов преподавателей;  - демонстрация интереса к будущей профессии;  - активность, инициативность в процессе освоения профессиональной деятельности | - наблюдение и оценка преподавателя на практических занятиях при выполнении практических заданий;  - профориентационноетестирование |
| ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество. | - правильный выбор и применение способов решения профессиональных задач;  - грамотное составление плана исследовательской и практической работы;  - демонстрация правильной последовательности выполнения действий во время выполнения практических работ, заданий во время учебной, производственной практики | - соответствие нормативам и последовательности выполнения тех или иных видов практических работ;  - экспертная оценка выполнения практической работы |
| ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность. | - решение стандартных профессиональных задач;  - самоанализ и коррекция результатов собственной работы | Наблюдение и оценка преподавателя на практических занятиях при выполнении практических заданий во время учебной и производственной практики |
| ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития | - эффективный поиск необходимой информации;  - использование различных источников, включая электронные | Выполнение и защита реферативных работ |
| ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности | - демонстрация навыков использования информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности;  - работа с различными прикладными программами | Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях, при выполнении работпо учебной и производственной практике |
| ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями. | Эффективное взаимодействие с обучающимися и преподавателями в ходе обучения | Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях, при выполнении работ по учебной и производственной практике |
| ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий | Взаимодействие с обучающимися и преподавателями в ходе обучения | Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях, при выполнении работ по учебной и производственной практике |
| ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации | Самостоятельная работа с различными образовательными ресурсами | - экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ;  - выполнение и защита реферативных работ |
| ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий профессиональной деятельности | - работа с различными прикладными программами;  - интерес к специализированным профессиональным источникам информации | - Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ;  - тестирование |

**5.2 Фонд оценочных средств**

**5.2.1. Типовые задания для оценки освоения МДК 01.01:**

Задание 1: Подбор тура.

*Проверяемые результаты обучения:* умение определять и анализировать

потребности заказчика; выбирать оптимальный туристский продукт; знание

структуры рекреационных потребностей, методов изучения и анализа запросов

потребителя.

*Текст задания:* работа в виде деловой игры, группам выдаются бланки заданий. Основная задача – проанализировать потребности клиента, подобрать турпродукт, удовлетворяющий данные потребности.

Задание 2: Особенности туристских регионов.

*Проверяемые результаты обучения:* умение принимать участие в семинарах, обучающих программах, ознакомительных турпоездках, организуемых туроператорами; знание особенностей и сравнительных характеристик туристских регионов и турпродуктов.

*Текст задания:* Проанализировать предложения крупнейших туроператоров и создать сравнительную характеристику туристских дестинаций.

Задание 3: Реклама турпродукта.

*Проверяемые результаты обучения:* умение разрабатывать и формировать

рекламные материалы, разрабатывать рекламные акции и представлять

туристский продукт на выставках, ярмарках, форумах; знание основ маркетинга

и приемов маркетинговых исследований в туризме; видов рекламного продукта,

технологии его разработки и проведения рекламных мероприятий.

Текст задания: разработать рекламные материалы в соответствии с

конкретными требованиями.

Задание 4: Особенности продаж индивидуальным и корпоративным

клиентам.

Проверяемые результаты обучения: умение представлять турпродукт

индивидуальным и корпоративным потребителям.

*Текст задания:* разработать сравнительную характеристику продаж

индивидуальным и корпоративным клиентам.

**5.2.2. Типовые задания для оценки освоения МДК 01.02:**

**Задание 1**: База данных турпродуктов.

*Проверяемые результаты обучения:* умение 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; знание различных видов информационных ресурсов на русском и иностранном языках, правил и возможностей их использования; методов поиска, анализа и формирования баз актуальной информации с использованием различных ресурсов на русском и иностранном языках; технологии использования базы данных; статистики по туризму, профессиональной терминологии и принятых в туризме аббревиатур.

*Текст задания:* задание проводится в форме деловой игры, студенты получают карточки с заданием. Цель игры – составить базу данных турпродуктов в соответствии с заданием.

**Задание 2**: Взаимодействие с туроператором и клиентом.

*Проверяемые результаты обучения:* умение взаимодействовать с потребителями и туроператорами с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения; знание требований российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю, к правилам реализации туристского продукта и законодательных основ взаимодействия турагента и туроператора.

*Текст задания:* задание проводится в форме деловой игры, студенты получают карточки с заданием. Цель игры – договориться об условиях сотрудничества с туроператором и составить рекомендации для агентов по процессу взаимодействия с клиентом.

**Задание 3:** Бронирование турпродукта.

*Проверяемые результаты обучения:* умение осуществлять бронирование с использованием современной офисной техники; знание информационных технологий и профессиональных пакетов программ по бронированию.

*Текст задания:* составить сравнительную таблицу программ по

бронированию различных туроператоров.

Задание 4: Документационное обеспечение деятельности.

*Проверяемые результаты обучения:* умение оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты; обеспечивать своевременное получение потребителем документов, необходимых для осуществления турпоездки; 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; знание характеристик турпродукта и методик расчета его стоимости; правил оформления деловой документации; правил изготовления, использования, учета и хранения бланков строгой отчетности; перечня стран, имеющих режим безвизового и визового въезда граждан Российской Федерации; перечня стран, входящих в Шенгенское соглашение, и правила пересечения границ этих стран гражданами Российской Федерации; требований консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы.

*Текст задания:* задание проводится в форме деловой игры, студенты получают карточки с заданием. Цель игры – подобрать для клиента тур,

проконсультировать клиента о визовых особенностях дестинации и провести

документационное оформление.

**5.2.3. Типовые задания для оценки освоения ПМ.01:**

**Задание № 1**

Цель поездки – рекреационный туризм. Время поездки – февраль.

Продолжительность – 10 дней. Семья из 3 человек (родители и ребенок 5 лет).

Интересуются недорогими турами.

Подберите туристский регион, туристский продукт, рассчитайте его

стоимость, проконсультируйте клиента об особенностях туристских

формальностей для данного региона, оформите необходимые документы.

**Задание № 2**

Цель поездки – спортивный туризм (горные лыжи). Время поездки – февраль.

Продолжительность – 10 дней. Семья из 2 человек. Финансовые возможности

ограничены.

Подберите туристский регион, туристский продукт, рассчитайте его

стоимость, проконсультируйте клиента об особенностях туристских

формальностей для данного региона, оформите необходимые документы.

**Задание № 3**

Цель поездки – спортивный туризм (горные лыжи). Время поездки – ноябрь.

Продолжительность – 10 дней. Семья из 3 человек (родители и ребенок 10 лет).

Подберите туристский регион, туристский продукт, рассчитайте его

стоимость, проконсультируйте клиента об особенностях туристских

формальностей для данного региона, оформите необходимые документы.

**Задание № 4**

Цель поездки – рекреационный туризм. Время поездки – август.

Продолжительность – 10 дней. Семья из 3 человек (родители и ребенок 5 лет).

Интересуются недорогими турами.

Подберите туристский регион, туристский продукт, рассчитайте его

стоимость, проконсультируйте клиента об особенностях туристских

формальностей для данного региона, оформите необходимые документы.

**Задание № 5**

Цель поездки – аграрный туризм. Время поездки – май. Продолжительность –

10 дней. Семья из 3 человек (родители и ребенок 10 лет).

Подберите туристский регион, туристский продукт, рассчитайте его

стоимость, проконсультируйте клиента об особенностях туристских

формальностей для данного региона, оформите необходимые документы.

**Задание № 6**

Цель поездки – паломнический туризм. Время поездки – сентябрь.

Продолжительность – 10 дней. Семья из 2 человек, пенсионеры.

Подберите туристский регион, туристский продукт, рассчитайте его

стоимость, проконсультируйте клиента об особенностях туристских

формальностей для данного региона, оформите необходимые документы.

**Задание № 7**

Цель поездки – экологический туризм. Время поездки – май.

Продолжительность – 10 дней. Семья из 3 человек (родители и ребенок 10 лет).

Подберите туристский регион, туристский продукт, рассчитайте его

стоимость, проконсультируйте клиента об особенностях туристских

формальностей для данного региона, оформите необходимые документы.

**Задание № 8**

Цель поездки – лечебный туризм. Время поездки – май. Продолжительность –

10 дней. Пожилая женщина.

Подберите туристский регион, туристский продукт, рассчитайте его

стоимость, проконсультируйте клиента об особенностях туристских

формальностей для данного региона, оформите необходимые документы.

**Задание № 9**

Цель поездки – рекреационный туризм. Время поездки – май.

Продолжительность – 10 дней. Компания студентов.

Подберите туристский регион, туристский продукт, рассчитайте его

стоимость, проконсультируйте клиента об особенностях туристских

формальностей для данного региона, оформите необходимые документы.

**Задание № 10**

Цель поездки – рекреационный туризм. Время поездки – декабрь.

Продолжительность – 10 дней. Бизнесмен.

Подберите туристский регион, туристский продукт, рассчитайте его

стоимость, проконсультируйте клиента об особенностях туристских

формальностей для данного региона, оформите необходимые документы.

**Критерии оценки выполнения заданий**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № пп | Оценка хода (итогов) выполнения  задания | Баллы по итогам выполнения | | |
| максимально  возможное  количество баллов | квалификационный  минимум | не выполнил |
| 1 | Соответствие предлагаемых услуг  пожеланиям клиента | 30 | 25 | 0 |
| 2 | Правильность выполнения расчета  стоимости услуг | 20 | 15 | 0 |
| 3 | Полнота и точность информации о  туристских 0формальностях | 30 | 25 | 0 |
| 4 | Правильность оформления  документов | 20 | 15 | 0 |
| Итого | | 100 | 80 | 0 |

ПРИЛОЖЕНИЕ

Государственное автономное образовательное учреждение высшего образования Ленинградской области «Ленинградский государственный университет им. А.С. Пушкина»

**Квалификационный экзамен по профессиональному модулю**

**ПМ.01** **Предоставление турагентских услуг**

ФИО студента, курс, группа \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

Специальность **43.02.10** Туризм

1. **Результаты освоения ПМ.01** **Предоставление турагентских услуг**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Индекс** | **Наименование междисциплинарных комплексов и практик, входящих в состав профессионального модуля** | **Распределение учебной нагрузки по курсам и семестрам** | **Форма промежуточной аттестации** | **Оценка** |
| МДК.01.01 | Технология продаж и продвижения турпродукта | 2 курс  3 семестр | Дифференцированный зачет |  |
| МДК.01.02 | Технология и организация турагентской деятельности | 2 курс,  3 семестр | Дифференцированный зачет |  |
| УП 01.01 | Учебная практика | 2 курс,  3 семестр | Зачет |  |
| ПП.01.01 | Производственная практика (по профилю специальности) | 2 курс,  3 семестр | Дифференцированный зачет |  |

1. **Результаты освоения общих и профессиональных компетенций**

**ПМ.01** **Предоставление турагентских услуг**

**2.1. В результате изучения ПМ.01 освоены следующие компетенции:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 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 постоянного изменения правовой базы. |  |

* 1. **В результате изучения ПМ.01 освоены следующие профессиональные компетенции:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 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. |  |

**ВЫВОД:** вид профессиональной деятельности **освоен /не освоен**

Члены комиссии

квалификационного экзамена \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_