


АВТНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ СОЦИАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ»

Утверждаю
Декан СПФ

Т.В.Пощарева
«28» октября 2020 г.




РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
Предоставление турагентских услуг


Специальность: 43.02.10 Туризм

Квалификация выпускника: специалист по туризму

Форма обучения: очная, заочная

Год начала подготовки – 2020

Разработана
канд. филос. наук, доцент
доцент кафедры ИЯТ

Т.В.Вергун

Согласована
зав. выпускающей кафедрой

Т.В.Вергун

Рекомендована
на заседании кафедры ИЯТ
от «28» октября 2020 г.
протокол № 3

Одобрена
на заседании учебно-
методической
комиссии факультета
от «28» октября 2020 г.
протокол № 2

Ставрополь, 2020 г.

Содержание

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	3
1.1. Область применения программы.....	3
1.2. Цель и задачи профессионального модуля.....	3
1.3. Объем профессионального модуля	4
2.РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	5
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	6
3.1. Тематический план профессионального модуля	6
3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю	7
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	15
4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению	15
4.2. Информационное обеспечение обучения	15
4.3. Общие требования к организации образовательного процесса	17
4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса	17
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ).....	17
6. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ЛИЦАМИ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ	19

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ

название профессионального модуля

1.1. Область применения программы

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

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.

Рабочая программа профессионального модуля может быть использована в дополнительном профессиональном образовании и профессиональной подготовке работников в области туризма при наличии среднего (полного) общего образования. Опыт работы не требуется.

1.2. Цель и задачи 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. Объем профессионального модуля

Объем профессионального модуля всего 399 часов, в том числе:

- максимальной учебной нагрузки обучающегося (ОФО/ ЗФО) 399/399 часов включая:

- а) обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 314/180 часов;
 б) самостоятельной работы обучающегося – 85/219 ч;
 -учебной практики-36/36 часов;
 – производственной практики – 108 /108 часов.

2.РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности (ВПД) **Предоставление турагентских услуг**, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ПК 1.1.	Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.
ПК 1.2.	Информировать потребителя о туристских продуктах.
ПК 1.3.	Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.
ПК 1.4.	Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя.
ПК 1.5.	Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы).
ПК 1.6.	Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю.
ПК 1.7	Оформлять документы строгой отчетности.
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, 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 И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Тематический план профессионального модуля

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)						Практика			Консультации	Промежуточная аттестация
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося (объем работы во взаимодействии с преподавателем)		Самостоятельная работа обучающегося		Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов	10	11	12		
			Всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч. курсовая работа (проект), часов	Всего, часов							
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
ПК 1.1-1.2	МДК.01.01. Осуществление продаж и продвижения турпродукта	129/129	86/18	34/8	-	43/111	-	-	-	-	-		
ПК 1.3-1.7	МДК.01.02. Осуществление и организация турагентской деятельности	126/126	84/18	34/8	-	42/108	-	-	-	-	-		
	Учебная практика	36/36						36/36					
	Производственная практика, (по профилю специальности), часов	108/108							108/108				
	Консультации												
	Промежуточная аттестация												
	Экзамен по модулю												
	Всего	399/399	170/36	68/16	-	85/219	-	36	108	36	108		

3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов ОФО/ЗФО	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1 ПМ 01. Предоставление турагентских услуг		399/399	
МДК. 01.01. Технология продаж и продвижения турпродукта		129/129	
Тема 1.1 Формирование туристского продукта	Содержание	20/6	
	1 Разработка замысла туристского продукта	14/4	1
	2 Проектирование туристского продукта		1
	3 Экспериментальная проверка туристского продукта		1
	Практические занятия	6/2	
	1 Туристский продукт: определение, характеристика.		2
	2 Осуществление проектирования туристского продукта.		2
	3 Критерии выбора поставщиков услуг туроператору.		2
	4 Технологическая карта. Информационный листок		3
	5 Факторы, влияющие на цену туристского продукта.		1
	6 Экспериментальная проверка туристского продукта: цель и задачи.		1
Тема 1.2 Продвижение туристского продукта	Содержание	40/6	
	1 Комплекс мероприятий по продвижению туристского продукта	26/4	1
	2 Реклама как основа продвижения туристского продукта		1
	3 Классификация рекламы		1
	4 Планирование и осуществление рекламных кампаний		2
	5 Личная продажа по продвижению туристского продукта		2
	6 Стимулирование сбыта в комплексе мероприятий по продвижению туристского продукта		1
	7 Связи с общественностью в комплексе мероприятий по продвижению		1

	турпродукта			
	8 Выставки и ярмарки			2
	Семинарские занятия		16/2	
	1 Цели продвижения туристского продукта			1
	2 Особенности рекламы. Этапы рекламной кампании			1
	3 Повышение эффективности представления туристского продукта в процессе: личной продажи, стимулирования сбыта, мероприятий по связям с общественностью			2
	Содержание		24/6	
Тема 1.3 Реализация туристского продукта	1 Каналы сбыта туристского продукта		12/2	1
	2 Порядок оказания услуг по реализации турпродукта			2
	3 Исполнение, изменение и прекращение договора о реализации турпродукта			3
	Семинарские занятия		12/4	
	1 Основные функции канала сбыта туристского продукта			1
	2 Критерии оценки каналов сбыта			2
	3 Договор о реализации туристского продукта: условия реализации, порядок составления, изменения или расторжения			3
	Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ 01		43/111	
	Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы (по вопросам параграфам, главам учебных пособий, составленным преподавателем). Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя. Самостоятельное изучение технологии продаж и продвижения турпродукта. Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы: 1. Конспектировать концепцию тотального продукта по Т. Левитту (Многоуровневая мультиатрибутивная модель). 2. Проанализируйте несколько рекламных объявлений туроператоров. Попытайтесь установить класс обслуживания рекламируемых туристских продуктов. 3. Проанализируйте несколько рекламных обращений туристских предприятий, которые, по вашему мнению, особенно эффективны, и сравните их с другими, неэффективными. Как бы вы улучшили менее эффективные рекламные обращения? 4. Оцените практику использования отечественными туристскими предприятиями скидок как инструмента стимулирования сбыта. 5. Разработайте концепцию организации и оформления выставочного стенда для известного вам туристского предприятия применительно к конкретному выставочному мероприятию.			

6. Предложите подходы к использованию туроператором каналов сбыта с учетом стадий жизненного цикла туристского продукта. 7. Предложите перечень и обонуйте критерии выбора туроператором посредников для обеспечения продвижения и реализации туристского продукта.			
Раздел 2. Осуществление турагентской деятельности		126/126	
МДК 01.02. Технология и организация турагентской деятельности			
Тема 2.1 Организационные аспекты турагентской деятельности	Содержание 1 Роль турагента и туроператора на туристском рынке 2 Функции и задачи турагентов 3 Нормативно-правовые основы организации деятельности турагентства Семинарские занятия 1. Роль и функции турагентства 2. Закон «Об основах туристской деятельности в РФ», «О защите прав потребителей»	10/2 6/2 4/0	 1 2 3 1 3
Тема 2.2 Организация туристского агентства	Содержание 1 Создание турагентства 2 Выбор партнеров 3 Тактика деятельности турагентства Практические занятия 1. Формирование базы по туроператорам 2. Формирование базы страховщиков	10/4 6/2 4/2	 1 2 3 2 2
Тема 2.3 Правовое регулирование туристской деятельности	Содержание 1 Гражданское законодательство в сфере туризма 2 Основы государственного регулирования туристской деятельности 3 Законодательное регулирование туристской деятельности 4. Права и обязанности туриста. Объединения туристов 5. Правовое регулирование оказания услуг по организации перевозок туристов различными видами транспорта	24/4 14/2	 1 2 2 2 2

	<p>6. Правовое регулирование оказания услуг по организации проживания и питания туристов</p> <p>7. Правовое регулирование оказания дополнительных услуг</p> <p>8. Основные правовые акты по стандартизации, классификации и сертификации туристских объектов и услуг</p> <p>9. Сертификация туристских услуг</p> <p>10. Правовое регулирование туристских формальностей</p> <p>11. Правовое регулирование страхования в туризме</p> <p>12. Правовое регулирование безопасности в туризме</p> <p>13. Юридическая ответственность за правонарушения в предпринимательской деятельности в сфере туризма</p>		<p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p>
	<p>Практические занятия</p> <p>1. Гражданское законодательство в сфере туризма</p> <p>2. Государственного регулирования туристской деятельности</p> <p>3. Сертификация туристских услуг</p> <p>4. Правовое регулирование туристских формальностей, страхования и безопасности в туризме</p> <p>5. Подбор и презентация турпродукта клиенту</p>	10/2	<p>1</p> <p>1</p> <p>3</p> <p>2</p> <p>3</p>
Тема 2.4 Документация туристской фирмы	<p>Содержание</p> <p>1. Туристская документация</p> <p>2. Туристская путевка, туристский ваучер</p> <p>3. Договор о реализации туристского продукта</p> <p>4. Информационный листок, страховой полис</p> <p>Практические занятия</p> <p>1. Заключение договора с туроператором</p> <p>2. Документационное оформление продажи тура клиенту</p>	<p>10/4</p> <p>6/2</p> <p>4/2</p>	<p>1</p> <p>3</p> <p>3</p> <p>3</p> <p>2</p> <p>3</p>
Тема 2.5 Туристские формальности	<p>Содержание</p> <p>1. Паспортные и визовые формальности</p> <p>2. Особенности оформления виз в некоторые страны</p> <p>3. Таможенные формальности</p> <p>Практические занятия</p> <p>1. Оформление документов для получения шенгенской визы</p> <p>2. Таможенные формальности</p>	<p>16/4</p> <p>10/2</p> <p>6/2</p>	<p>2</p> <p>2</p> <p>1</p> <p>3</p> <p>1</p>

<p>Тема 2.6 Информационные технологии управления турагентством</p>	<p>3. Подбор и презентация турпродукта клиенту</p> <p>Содержание</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Компании и фирмы-разработчики программного обеспечения и их программные продукты 2. Типовые программные комплексы 3. Заказное программное обеспечение <p>Практические занятия</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Работа с программой «САМО-Турагент» 2. Подбор и продажа турпродукта клиенту 	<p>14/0</p> <p>8/0</p> <p>6/0</p>	<p>3</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>3</p> <p>3</p>
<p>Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ 02</p> <p>Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий, составленным преподавателем). Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя. Самостоятельное изучение технологии организации турагентской деятельности.</p> <p>Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Предложите пути поиска надежного туроператора, работающего в европейском направлении, при условии удаленности вашей турфирмы от бизнес-центра (например, от Москвы) и недостаточности средств для поездки на ежегодную туристскую выставку МИТТ. 2. Найдите в Интернете сайты Московских и Санкт-Петербургских туроператоров, реализующих автобусные туры и познакомьтесь с их бронированием. 3. Составить схему способов заказа и приобретения проездных билетов для туристов. 4. Познакомьтесь с правилами проката автомобилей крупных фирм, входящих в транснациональные сети и представленных на следующих сайтах: www.hertz.com/ (Hertz) www.avis.com/ (Avis Rent-a-Car) www.budget.com/ (Budget Rent-a-Car Int'l) www.capital-car.com.lb/ (Capital Rent-a-Car) www.eurocar.com.tr/ (Eurocar) www.go-value.com/ (Value) <p>Какие различия в условиях проката вы обнаружили? Какие из перечисленных фирм вы бы порекомендовали для туристов, планирующих путешествие по Италии?</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Изобразите схематический порядок обслуживания клиента в офисе турфирмы. 		<p>42/108</p>	
<p>Учебная практика Виды работ:</p>		<p>36/36</p>	

<ul style="list-style-type: none"> - изучение видов деятельности туристского предприятия; - изучение и анализ основных функций туристского предприятия; - исследование специфики деятельности туристских предприятий различных типов; - анализ туристского предприятия по основным признакам; - анализ организационной структуры туристского предприятия; - изучение и анализ должностных обязанностей (инструкций) и квалификационных характеристик основных категорий работников туристского предприятия; - ознакомление с системой бронирования мест, системой обслуживания и службой безопасности в гостинице; - освоение технологии экскурсионной деятельности; - разработка экскурсионной программы и ее проведение; - систематизация и анализ полученных результатов наблюдений и исследований. 	
Производственная практика	108/108
<p>Виды работ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - выявление и анализ запросов потребителя и возможности их реализации. - информирование потребителя о туристских продуктах - оформление турпакета (турпутевки, ваучеры, страховые полисы). – взаимодействие с туроператорами по реализации и продвижению турпродукта с использованием современной офисной техники; – оформление и расчет стоимости турпакета (или его элементов) по заявке потребителя; – оказание визовой поддержки потребителю; – оформление документации строгой отчетности. 	
Консультации	
Промежуточная аттестация	
Экзамен квалификационный	
Всего	399

Практическая подготовка обучающихся при реализации междисциплинарных курсов

№ раздела (темы)	Вид занятия	Виды работ	Количество часов
1.1	ПЗ	МДК 01.01 Технология продаж и продвижения турпродукта	2/2
1.3	ПЗ		4/2
		Оформить Договор реализации турпродукта	
		МДК 01.02 Технологии и организации турагентской деятельности	

2.2	ПЗ	Сформировать базу туроператоров г. Ставрополь	2/2
2.3	ПЗ	Подобрать и презентовать турпродукт клиенту	2/2
2.4	ПЗ	Оформить продажу тура клиенту	2/2
2.5	ПЗ	Оформить документы для получения шенгенской визы	2/2

Практическая подготовка обучающихся при реализации практики			
Вид практики	Виды работ на практике	Количество часов	Место организации практической подготовки
Учебная	<p>1) составить базу туроператоров, с которыми возможно заключение агентского договора для дальнейшей работы. База должна содержать следующие сведения: торговое и полное наименование туроператора, адрес его местонахождения, адрес официального сайта в сети Интернет, перечень направлений, по которым работает туроператор, регионы, в которых работает туроператор, иные сведения, необходимые для работы турагента;</p> <p>2) оформить агентский договор с туроператором на реализацию его турпродуктов;</p> <p>3) осуществить подбор турпродуктов для клиента, желающего провести в июне месяце отпуск, продолжительностью 7-12 дней, с семьей (супруга и двое детей). (Остальные запросы клиента выявляются в процессе собеседования);</p> <p>4) презентовать подобранные варианты турпродуктов, ответить на интересующие клиента вопросы, получить от него заказ;</p> <p>5) оформить продажу тура, заполнить необходимые для этого документы;</p> <p>6) заполнить отчет агента о продаже тура;</p> <p>7) по запросу клиента подобрать ему необходимые услуги для индивидуального путешествия, произвести расчет полной стоимости услуг, проинформировать клиента о порядке реализации туристских услуг;</p> <p>8) предоставить полную и актуальную информацию о требованиях консульства Испании к пакету документов, предоставляемых для оформления визы. Заполнить анкету на получение визы.</p>	36	Учебная (тренинговая) фирма по предоставлению туристских услуг (турфирма) – Учебно-практическая лаборатория «МАГИСТР-ТУР»

Производственная	<p>1) составить базу туроператоров, с которыми возможно заключение агентского договора для дальнейшей работы. База должна содержать следующие сведения: торговое и полное наименование туроператора, адрес его местонахождения, адрес официального сайта в сети Интернет, перечень направлений, по которым работает туроператор, регионы, в которых работает туроператор, иные сведения, необходимые для работы турагента;</p> <p>2) оформить агентский договор с туроператором на реализацию его турпродуктов;</p> <p>3) осуществить подбор турпродуктов для клиента, желającego провести в июне месяце отпуск, продолжительностью 7-12 дней, с семьей (супруга и двое детей). (Остальные запросы клиента выявляются в процессе собеседования);</p> <p>4) презентовать подобранные варианты турпродуктов, ответить на интересующие клиента вопросы, получить от него заказ;</p> <p>5) оформить продажу тура, заполнить необходимые для этого документы;</p> <p>6) заполнить отчет агента о продаже тура;</p> <p>7) по запросу клиента подобрать ему необходимые услуги для индивидуального путешествия, произвести расчет полной стоимости услуг, проинформировать клиента о порядке реализации туристских услуг;</p> <p>8) предоставить полную и актуальную информацию о требованиях консульства Испании к пакету документов, предоставляемых для оформления визы. Заполнить анкету на получение визы.</p>	108	Предприятие база практики
------------------	--	-----	---------------------------

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

Реализация профессионального модуля ПМ.01 Предоставления турагентских услуг предполагает наличие следующих учебных кабинетов:

Кабинет турагентской и туроператорской деятельности;

Кабинет менеджмента и маркетинга в сервисе и туризме;

Лаборатория информационно-коммуникативных технологий;

Учебная (тренинговая) фирма по предоставлению туристских услуг (турфирма) – для прохождения на ее базе учебной практики

Оборудование учебных кабинетов и рабочих мест кабинета: специализированная мебель.

Технические средства обучения: компьютерная техника.

Реализация профессионального модуля предполагает обязательную учебную и производственную практики.

4.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Веселова Н.Ю. Технология и организация сопровождения туристов [Электронный ресурс] : учебное пособие для СПО / Н.Ю. Веселова, Н.В. Иванова, Н.А. Мальшина. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Профобразование, 2018. — 61 с. — 978-5-4488-0191-4. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/74506.html>

2. Восколович, Н. А. Маркетинговые технологии в туризме : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Восколович. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 191 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10544-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/456726>

3. Емелин, С. В. Технология и организация турагентской деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 194 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12617-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/447864>

Дополнительные источники:

1. Безопасность на объектах транспортной инфраструктуры [Электронный ресурс] : монография / В.В. Мотин [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. — 79 с. — 978-5-238-02499-8. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/66256.html>

2. Кобяк М.В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг [Электронный ресурс] : практическое пособие / М.В. Кобяк. — Электрон. текстовые данные. — СПб. : Интермедия, 2014. — 290 с. — 978-5-4383-0029-8. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/30214.html>

3. Колышкина, Т. Б. Основы рекламы: реклама в местах продаж : учебное пособие для среднего профессионального образования / Т. Б. Колышкина, И. В. Шустина, Е. В. Маркова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 222 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13048-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/448838>

5. Скобкин, С. С. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе : учебник для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. —

- 197 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07356-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/453850>
6. Морозов, М. А. Экономика туризма: учебник для среднего профессионального образования / М. А. Морозов, Н. С. Морозова. — 5-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 291 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10543-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/456728>

Нормативно-правовые акты

1. Об основах туристской деятельности в Российской Федерации: Федеральный закон от 24.11.1996г. № 132-ФЗ
2. О защите прав потребителей: Закон РФ от 07.02.1992г. № 2300-1
3. Правила оказания услуг по реализации туристского продукта: Утверждены Постановлением Правительства Российской Федерации от 18 июля 2007 г. № 452
4. ГОСТ Р 53522-2009 Туристские и экскурсионные услуги
5. ГОСТ Р 50681-2010 Туристские услуги. Проектирования туристских услуг
6. ГОСТ Р 50646-2012 Услуги населению. Термины и определения

Периодические издания

- 1.) «Туризм без границ». – Электронный журнал: <http://turizmbezgranic.ru/>
- 2.) «Горячая Линия. Туризм». – Туристический электронный журнал: <https://www.tourdom.ru/hotline/actual/>
- 3.) «Турбизнес». – Электронный журнал о туристическом бизнесе для профессионалов: <http://www.tourbus.ru/>
- 4.) «TRAVEL TRADE GAZETTE». – Электронный журнал о туристическом бизнесе: <https://www.ttg-russia.ru/>
- 5.) «Тонкости продаж». – Электронный журнал для турагентов: <https://pro.tonkosti.ru/>
- 6.) «Вояж». – Электронный туристический журнал: <http://voyagemagazine.ru>
- 7.) «Иностранец». – Электронная газета: <http://www.inostranets.ru/>
- 8.) «RATA News». – Ежедневная электронная газета о турбизнесе: <http://www.ratanews.ru/>
- 9.) «Отдых и Путешествия». – Рекламно-информационный туристический еженедельник: <http://oip.ru/>

Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы, Интернет-ресурсы

- 1.) База данных экскурсий по всему миру. - <https://www.tripzaza.com/>
- 2.) База документов и нормативных актов для гостиницы - <http://file.prohotel.ru/>
- 3.) Единый федеральный реестр туроператоров - <https://www.russiatourism.ru/operators/>
- 4.) Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». – <http://www.consultant.ru/>
- 5.) Поисковая система Google. – <https://www.google.ru>
- 6.) Поисковая система Yandex. – <https://www.yandex.ru>
- 7.) Поисковая система Rambler. – <http://www.rambler.ru>
- 8.) Поисковая система Yahoo. – <https://www.yahoo.com/>
- 9.) Официальный сайт Федерального агентства по туризму. – <https://www.russiatourism.ru/>
- 10.) Главный интернет-портал Индустрии гостеприимства и питания. – <http://www.horeca.ru/>

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Занятия и учебная практика проводятся в специально оборудованных аудиториях, рекомендуется посещение туристских фирм.

Обязательным условием допуска к производственной практике (по профилю специальности) в рамках профессионального модуля «Предоставление турагентских услуг» является освоение разделов данного модуля: «Продвижение и реализация турпродукта», «Организация турагентской деятельности» и выполнение всех видов работ учебной практики по каждому из разделов.

Предшествовать освоению данного модуля должно изучение дисциплины математического и общего естественнонаучного цикла «Информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности», а также желательно изучение общепрофессиональной дисциплины «Организация туристской индустрии».

Обязательным условием допуска к производственной практике в рамках профессионального модуля «Предоставление турагентских услуг» является освоение МДК 01.01 «Технология продаж и продвижения турпродукта» и МДК 01.02 «Технология и организация турагентской деятельности».

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарным курсам «Технология продаж и продвижения турпродукта», «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, осуществляющих руководство практикой: наличие высшего образования, соответствующего профилю модуля, и опыта практической деятельности в соответствующей профессиональной сфере. Эти преподаватели должны проходить стажировку в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

Специалисты сферы туризма: руководитель турагентства, сотрудник турагентства.

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

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 1.1 Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.	- знание правил профессионального поведения и общения с клиентами. - знание технологического процесса обслуживания гостей в турфирме.	Текущий контроль в форме: - опроса; - тестирования; - деловых игр
ПК 1.2 Информировать потребителя о туристских продуктах.	- знание информации о туристских продуктах. - знание видов оплаты предоставляемых услуг турфирмой. - знание правил предоставления туристских услуг.	- защиты практических заданий. Зачеты по МДК

ПК1.3 Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.	- знание способов воздействия с туроператором по реализации и продвижению турпродукта.	Зачеты по учебной и производственной практикам Комплексный экзамен по профессиональному модулю.
ПК 1.4 Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя.	- знание способов расчета стоимости турпакета.	
ПК 1.5 Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы).	- знание этапов оформления турпакета.	
ПК 1.6 Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю.	- знание специфики выдачи визы в различных странах.	
ПК 1.7 Оформлять документы строгой отчетности.	- знание документооборота в турфирме. - умение составлять документацию строгой отчетности.	

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

Освоенные общие компетенции

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	Демонстрация интереса к будущей профессии	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	Выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач в области гостиничного сервиса. Умение планировать свою деятельность. Оценка эффективности и качества выполнения.	
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	Решение стандартных и нестандартных профессиональных задач в области гостиничного сервиса.	
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации.	Эффективный поиск необходимой информации.	

информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного роста.	Использование различных источников, включая электронные.	
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.	Использование в учебной и профессиональной деятельности различных видов программного обеспечения, в том числе при оформлении презентаций Работа с ПК, Internet.	
ОК 6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	Взаимодействие с обучающимися и преподавателями в ходе обучения.	
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполненных заданий	Самоанализ и коррекция результатов собственной работы.	
ОК8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	Организация самостоятельных занятий при изучении профессионального модуля.	
ОК9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	-адаптация к изменяющимся условиям профессиональной деятельности.	

6. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ЛИЦАМИ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, услуги ассистента (тьютора), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Освоение дисциплины обучающимися с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами может быть организовано совместно с другими обучающимися, а также в отдельных группах.

Освоение дисциплины обучающимися с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

В целях доступности получения среднего профессионального образования по образовательной программе лицами с ограниченными возможностями здоровья при освоении дисциплины обеспечивается:

1) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:

– присутствие тьютора, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочесть и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),

– письменные задания, а также инструкции о порядке их выполнения оформляются увеличенным шрифтом,

– специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы (имеющие крупный шрифт или аудиофайлы),

– индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс,

– при необходимости студенту для выполнения задания предоставляется увеличивающее устройство;

2) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:

– присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочесть и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),

– обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающемуся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

– обеспечивается надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;

3) для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата:

– письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются тьютору;

– по желанию студента задания могут выполняться в устной форме.