МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ
ГБПОУ МО «СЕРПУХОВСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

УТВЕРЖДАЮ
Директор колледжа
_____ Федорова Т.В.
(подпись)
«___28_» __08_____ 2020г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ПМ.01 Предоставление турагентских услуг
(название учебной дисциплины/профессионального модуля)

для специальности 43.02.10 Туризм

на базе основного общего образования

Разработчик Закатина Ирина Владимировна, Залюбовская Инна Анатольевна

Рассмотрена на заседании предметно-цикловой комиссии по специальности 43.02.10 Туризм

Протокол № _1__ от «_28__» ___августа_ 2020____г.

Председатель ПЦК _____/ Е.А.Николаева

Серпухов
2020

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	**4**
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	**7**
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	**9**
4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	**14**
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)	**17**

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 01 «Предоставление турагентских услуг»

1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля (далее примерная программа) – является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО **43.02.10 Туризм** (углубленной подготовки) 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 турпродукта

ПК 1.4. Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя

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

ПК 1.6. Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителя

ПК 1.7. Оформлять документы строгой отчётности

Рабочая программа профессионального модуля может быть использована в дополнительном профессиональном образовании и профессиональной подготовке специалистов по туристским услугам при наличии среднего (полного) общего образования. Опыт работы не требуется.

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:

- выявление и анализа потребностей заказчиков и подбора оптимального туристского продукта;
- проведение сравнительного анализа предложений туроператоров, разработки рекламных материалов и презентации турпродукта;
- взаимодействия с туроператорами по реализации и продвижению турпродукта с использованием современной офисной техники;
- оформления и расчёта стоимости турпакета (или его элементов) по заявке потребителя;
- оказание визовой поддержки потребителю;
- оформления документации строгой отчётности.

уметь:

- определять и анализировать потребности заказчика;

- выбирать оптимальный туристский продукт;
- осуществлять поиск актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранных языках из разных источников (печатных, электронных);
- составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам;
- проводить маркетинг существующих предложений от туроператоров;
- взаимодействовать с потребителями и туроператорами с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения;
- осуществлять бронирование с использованием современной офисной техники;
- принимать участие в семинарах, обучающих программах, ознакомительных турпоездках организуемых туроператорами;
- обеспечивать своевременное получение потребителем документов, необходимых для осуществления турпоездки;
- разрабатывать и формировать рекламные материалы, разрабатывать рекламные акции и представлять туристский продукт на выставках, ярмарках, форумах;
- представлять туристский продукт индивидуальным и корпоративным потребителям;
- оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт и рассчитывать различные его варианты;
- оформлять документацию заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта;
- составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договора, заявки);
- приобретать, оформлять, вести учёт и обеспечивать хранение бланков строгой отчетности;
- принимать денежные средства в оплату туристской путёвки на основании бланка строгой отчётности;
- предоставлять потребителю полную и актуальную информацию о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы;
- консультировать потребителя об особенностях заполнения пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению виз;
- доставлять туроператору пакет документов туриста, необходимых для получения виз в консульствах зарубежных стран.

знать:

- структуру рекреационных потребностей, методы изучения и анализа запросов потребителя;
- требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю, к правилам реализации турпродукта и законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора;
- различные виды информационных ресурсов на русском и иностранных языках, правила и возможности их использования;
- методы поиска, анализа и формирования баз актуальной информации с использованием различных ресурсов на русском и иностранных языках;
- технологии использования базы данных;

- статистику по туризму, профессиональную терминологию и принятые в туризме аббревиатуры;
- особенности и сравнительные характеристики туристских регионов и турпродуктов;
- основы маркетинга и приёмы маркетинговых исследований в туризме;
- технику проведения рекламной кампании;
- виды рекламного продукта, технологии его разработки и проведения рекламных мероприятий;
- характеристики турпродукта и методики расчёта его стоимости;
- правила оформления деловой документации;
- правила изготовления, использования, учёта и хранения бланков строгой отчётности;
- перечень стран, входящих в зону Шенгенского соглашения и правила пересечения границ этих стран гражданами РФ;
- требования консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы;
- информационные технологии и профессиональные пакеты программ по бронированию.

1.3. Количество часов на освоение рабочей программы профессионального модуля:

всего – 456, в том числе:
максимальной учебной нагрузки обучающегося – 312 часов, включая:
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 208 часа;
в том числе практической работы обучающегося – 104 часов;
самостоятельной работы обучающегося – 104 часов;
учебной практики – 36 часов;
производственной практики – 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 турпродукта.
ПК 1.4.	Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя
ПК 1.5.	Оформлять турпакет (турпутёвки, ваучеры, страховые полисы)
ПК 1.6.	Выполнять работу по оказанию визовой поддержки
ПК 1.7.	Оформлять документы строгой отчётности
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, необходимую для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личного развития
ОК 5	Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования в 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 задания
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 ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Тематический план профессионального модуля

Код профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля*	Всего часов	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Учебная, Часов	Производственная (по профилю специальности), часов
			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
ПК 1.3	**Раздел 1.** Организация продаж и продвижения турпродукта	**156**	**104**	52	-	**52**	-	-	-
ПК 1.1 – 1.2., 1.4-1.5	**Раздел 2.** Предоставление турагентских услу	**156**	**104**	52		**52**		-	-
	Всего:	**312**	**208**	**104**	-	**104**	-	**36**	**108**
Промежуточная аттестация – экзамен по модулю									

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)		Объем часов	Уровень освоения
1	**2**		**3**	**4**
Раздел 1. Организация продаж и продвижения турпродукта			**156**	
МДК 01.01. Технология продаж и продвижения турпродукта			**156**	
1. Диагностика и анализ запросов потребителя Тема 1.1. Маркетинговые исследования потребителей туристского продукта	**Содержание**		**24**	
	1	Инструктаж по ОТ. Введение. Структура рекреационных потребностей.	**2**	**2**
	2	Методы изучения и анализа запросов потребителей: методы сбора первичных и методы сбора вторичных данных.	**2**	
	3	Методы изучения и анализа запросов потребителей: количественные и качественные исследования.	**2**	
	4	Классификация групп клиентов турфирмы.	**2**	
	5	Стратегии, формы и стили обслуживания различных групп клиентов. Клиентоориентированость.	**2**	
	Практические занятия		**6**	**2-3**
	1	Анализ рекреационных потребностей.	**1**	
	2	Анализ потребностей клиентов и подбор оптимального турпродукта.	**1**	
	3	Выявление потребностей, желаний клиентов с помощью опросов и их анализ.	**2**	
	4	Технология работы с различными типами клиентов.	**2**	
	Самостоятельная работа		**8**	
	1	С.р. №1. Ответы на вопросы	**1**	
	2	С.р. №2. Ответы на вопросы	**1**	
	3	С. р. №3. Составление анкетного опроса	**1**	
	4	С. р. №4. Подготовка материалов для портфолио	**2**	

	5	С. р. №5. Составление таблицы	**1**	
	6	С. р. №6. Отв. на вопросы	**1**	
	7	С. р. №7. Подготовка материалов для портфолио	**1**	
2. Методические аспекты технологии продаж турпродукта Тема 2.1. Особенности продажи туристкого продукта	**Содержание**		**14**	
	1	Алгоритм процесса продажи турпродукта в офисе турфирмы B2C. Урегулирование конфликтных ситуаций.	**2**	**1-2**
	2	Техники продаж в туризме и психологические приемы воздействия на потенциальных клиентов.	**2**	
	3	Правила и особенности ведения деловых телефонных контактов.	**2**	
	4	Технологии организации интернет-продаж турпродукта.	**2**	
	Практические занятия		**2**	
	1	Организация переговоров с заказчиком.	**2**	
	Самостоятельная работа		**4**	
	1	С. р. №8. Отв. на вопросы	**1**	
	2	С. р. №9. Отв. на вопросы	**1**	
	3	С. р. №10. Отв. на вопросы	**1**	
	4	С. р. №11. Отв. на вопросы	**1**	
3. Система продвижения турпродукта Тема 3.1. Технология продвижения турпродукта Тема 3.2. Связь с общественностью (PR) в комплексе продвижения. Тема 3.3. Реклама как инструмент продвижения турпродукта Тема 3.4. Нерекламные методы продвижения турпродукта Тема 3.5. Нестандартные приемы продвижения тур-	**Содержание**		**69**	**1-2**
	1	Сущность продвижения. Структура средств продвижения: реклама, связь с общественностью (PR), стимулирование сбыта, личная продажа.	**2**	
	2	Целевая аудитория: понятие, виды, структура. Ядро целевой аудитории.	**2**	
	3	Связь с общественностью (PR) в комплексе продвижения.	**2**	
	4	Средства и методы конструирования корпоративного имиджа.	**2**	
	5	Информационные материалы и основные мероприятия по связи с общественностью.	**2**	
	6	Технология рекламной деятельности в комплексе продвижения.	**2**	
	7	Нерекламные методы продвижения турпродукта.	**2**	
	8	Нестандартные приемы продвижения турпродуктов.	**2**	
	9	Инновационные методы продвижения турпродукта. Цифровой маркетинг, как средство продвижения товара или услуги в туризме.	**2**	
	Практические занятия		**26**	**3**

продуктов Тема 3.6. Инновационные методы продвижения тур-продукта	1	Определение целевой аудитории.	**2**	
	1	Разработка фирменного стиля.	**4**	
	2	Основные формы и средства взаимодействия PR и СМИ.	**4**	
	3	Особенности презентации туров на выставках, ярмарках, форумах.	**2**	
	4	Разработка плана рекламных мероприятий по продвижению турпродукта.	**2**	
	5	Технологии разработки рекламного продукта: структура различных рекламных продуктов; основные приемы составления рекламных текстов; дизайн рекламных продуктов.	**2**	
	6	Технологии проведения рекламных мероприятий: разработка рекламных акций и презентаций турпродукта.	**2**	
	7	Поиск клиентов и возможности продвижения турпродукта в сети Интернет.	**2**	
	8	Анализ технологий использования баз данных.	**2**	
		Составление плана-графика мероприятий по продвижению туристского продукта.	**2**	
		Заполнение брифа для рекламного агентства.	**2**	
	Самостоятельная работа		**25**	
	1	С. р. №12. Ответы на вопросы	**1**	
	2	С. р. №13. Ответы на вопросы	**1**	
	3	С. р. №14. Ответы на вопросы	**1**	
	4	С. р. №15. Подготовка докладов, презентаций	**2**	
	5	С. р. №16. Подготовка докладов, презентаций	**2**	
	6	С. р. №17. Подготовка материалов для портфолио	**2**	
	7	С. р. №18. Подготовка докладов, презентаций	**2**	
	8	С. р. №19. Подготовка материалов для портфолио	**1**	
	9	С. р. №20. Работа с доп. литературой, подготовка докладов, презентаций	**2**	
	10	С. р. №21. Подготовка докладов, презентаций	**2**	
	11	С. р. №22. Отв. на вопросы	**2**	

	12	С. р. №23. Разработка плана рекламных мероприятий	**2**	
	13	С. р. №24. Подготовка материалов для портфолио	**1**	
	14	С. р. №25. Подготовка материалов для портфолио	**1**	
	15	С. р. №26. Составление конспекта	**1**	
	16	С. р. №27. Отв. на вопросы	**1**	
	17	С. р. №28. Отв. на вопросы	**1**	
	Содержание		**45**	**1-2**
4.Стимулирование продаж турпродукта Тема 4.1. Стимулирование продаж турпродукта	1	Понятие сбыта в туризме. Стимулирование сбыта в туризме: сущность, средства.	**2**	
	2	Требования российского законодательства к правилам реализации туристского продукта, информации, предоставляемой потребителю.	**2**	
	3	Средства стимулирования потребителей. Программы лояльности турфирмы B2C и их виды.	**2**	
	4	Программы лояльности турфирмы B2B.	**2**	
	3	Технология продаж готового продукта.	**2**	
	4	Организация он-лайн продаж товаров.	**2**	
	5	Системы мер по созданию положительного имиджа турфирмы на рынке.	**2**	
Тема 4.2. Технология продаж готового продукта	**Практические занятия**		**16**	**3**
	1	Мобильные технологии стимулирования продаж.	**2**	
	2	Работа с туристическими каталогами.	**2**	
	3	Осуществление процесса бронирования с сайтов туроператоров.	**2**	
	4	Разработка системы мер по созданию положительного имиджа турфирмы на рынке.	**2**	
	5	Разработка и анализ системы мер по созданию положительного имиджа турфирмы на рынке.	**2**	
	6	Разработка и анализ системы мер по продвижению турпродукта.	**4**	
	7	Анализ предотвращения типичных ошибок менеджеров при продаже туров.	**2**	
	Самостоятельная работа		**15**	
	1	С. р. №29. Ответы на вопросы	**1**	
	2	С. р. №30. Подготовка материалов для портфолио	**1**	
	3	С. р. №31. Подготовка материалов для портфолио	**1**	

	4	С. р. №32. Подготовка материалов для портфолио	**1**	
	5	С. р. №33. Разработка плана мероприятий по организации он-лайн продаж		
	6	С. р. №34. Подготовка материалов для портфолио	**2**	
	7	С. р. №35. Подготовка материалов для портфолио	**1**	
	8	С. р. №36. Подготовка материалов для портфолио	**2**	
	9	С. р. №37. Подготовка материалов для портфолио	**2**	
	10	С. р. №38. Подготовка материалов для портфолио	**2**	
Дифференцированный зачет	1	Зачет.	**4**	**3**
Тематика внеаудиторной самостоятельной работы при изучении раздела 1 ПМ 01: 1. Обзор нормативно-законодательной базы и типовых договоров в сфере туризма. 1. Работа с дополнительной литературой. 2. Составление анкетного опроса. 3. Подготовка докладов, презентаций. 4. Ответы на вопросы. 5. Разработка плана рекламных мероприятий. 6. Сбор информации о туристских ресурсах в конкретной дестинации (по выбору студента) 7. Подготовка материалов для портфолио. 8. Использование информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности.			**52**	
Раздел 2. Предоставление турагентских услуг			**102**	
МДК 01.02. Технология и организация турагентской деятельности			**156**	
Тема 1. Понятие туристической деятельности	**Содержание**		**8**	**2**
	1	Основные понятия сферы туризма.	2	
	2	Факторы развития туризма. Международное регулирование туристической деятельности	2	
	Практическое занятие		**2**	

	1	Семинар «Проблемы и перспективы развития туристической деятельности в РФ»	2	
	Самостоятельная работа		**2**	
	1	С. р.№1. Подготовка докладов к семинару С. р. №2 Подготовка презентаций к семинару	1 1	
Тема 2. Нормативная база организации туристских продаж.	**Содержание**		**8**	**2**
	1	Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в РФ».	2	
	2	Правила оказания услуг по реализации туристского продукта	2	
	Самостоятельная работа		**4**	
	1	С. р.№3 Изучение ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ»	2	
	2	С.р. №4 Изучение постановления Правительства РФ от 18.07.2007 N 452 (ред. от 30.11.2018) "Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта" С. р. №5 Изучение ФЗ «О защите прав потребителя»	1 1	
Тема 3. Организация взаимодействия турфирмы – агента и турфирмы - оператора	**Содержание**		**14**	2
	1	Выбор турагентом туроператора	2	
	2	Формы взаимодействия турагентской и туроператорской фирмы	2	
	Практические занятия		**4**	
	1	Анализ крупнейших туроператоров	2	
	2	Знакомство с веб-сайтами ведущих туроператоров России.	2	
	3	Заполнение агентского договора о реализации туристского продукта	2	
	Самостоятельная работа		**4**	
	1	С. р. №6. Изучение сайтов туроператоров, сбор материалов.	1	
	2	С. р. №7. Изучение сайтов туроператоров, сбор материалов. Характеристика онлайн-системы подбора тура на сайте туроператоров.	1	
	3	С. р. №8. Подготовка материалов для портфолио	2	
Тема 4. Организация офиса турагента и квалификационные требования к персоналу.	**Содержание**		**10**	**2**
	1	Организация офиса продаж	2	
	2	Техническое оборудование турагентства	2	
	3	Квалификационные требования к персоналу	2	
	Самостоятельная работа		**4**	

	1	С.р.№9. Подготовка докладов Квалификационные требования к основным должностям работников туристской индустрии. Общие правила поведения персонала турфирмы. Правила поведения в конфликтных ситуациях. Внешний вид персонала.	2	
	2	С.р. №10. Изучения требований ГОСТ Р 50690-2000 «Туристские услуги. Общие требования» к офису турагента, оказывающего туристские услуги.	2	**2**
Тема 5. Психологические особенности поведения турагента в процессе продажи туристской путевки.	**Содержание**		**18**	**2**
	1	Особенности личной продажи туристского продукта	2	
	2	Особенности работы с клиентами разных психологических типов	2	
	3	Особенности делового этикета в туризме	2	
	Практические занятия		**8**	
	1	Семинар «Применение приемов делового этикета работниками турагентств»	2	
	2	Деловая игра «Разработка и моделирование ситуации «Диалог клиента и менеджера туристской фирмы в офисе»	2	
	3	Деловая игра «Разработки и моделирование ситуации «Диалог клиента и менеджера туристской фирмы по телефону»	2	
	4	Деловая игра «Урегулирование конфликтной ситуации с клиентом»	2	
	Самостоятельная работа		**4**	
	1	С. р. №11 Подготовка докладов: «Особенности продажи по телефону» «Формирование лояльности клиентов турфирм»	1	
	2	С. р. №12 Подготовка докладов: «Деловой этикет в деятельности туристского агентства» «Общие принципы делового этикета» «Основные правила делового этикета работников турагентства»	1	
	3	С. р. №13 Подготовка материалов для портфолио	2	
Тема 6. Информационные обеспечение продаж турпродукта	**Содержание**		**10**	**2**
	1	Обеспечение туриста информацией о турпродукте	2	
	2	Использование туристической информации турагентствами	2	
	Практические занятия		**2**	
	Разработка и моделирование ситуации «Информирования туриста о турпродукте»		2	

	Самостоятельная работа		**4**	
	1	С. р. № 14. Подготовка презентации по теме 6.	2	
	2	С. р. № 15.Подготовка материалов для портфолио	2	
Тема 7. Документационное обеспечение продаж турпродукта.	**Содержание**		**32**	**2**
	1	Договор о реализации турпродукта	2	
	2	Туристическая путевка	2	
	3	Документы, которые выдаются туристу для совершения путешествия	2	
	Практические занятия		**16**	
	1	Заполнение договора о реализации турпродукта	2	
	2	Оформление заявок на бронирование тура	2	
	3	Расчет стоимости стандартного турпакета	2	
	4	Расчет стоимости индивидуального тура в соответствии с заявкой туриста	2	
	5	Оформление и обработка заказа клиента по подбору пакетного тура	2	
	6	Оформление и обработка заказа клиента по подбору пакетного тура	2	
	7	Порядок заполнения бланка строгой отчетности «Турпутевка». Электронная турпутевка.	2	
	8	Оформление и выдача документов туристу перед выездом	2	
	Самостоятельная работа		**10**	
	1	С.р.№16. Изучение разделов договора о реализации турпродукта.	2	
	2	С. р. №17. Изучение порядка заполнение формы бланка строгой отчетности «Туристская путевка»	2	
	4	С. р. №18. Изучение бланков страховых полисов, ваучеров	2	
	5	С. р. №19. Подготовка материалов для портфолио	2	
	5	С. р. № 20. Подготовка презентации по теме 7	2	
Тема 8. Туристские формальности	**Содержание**		**30**	**2**
	1	Паспортные и визовые формальности	2	
	2	Визовые ограничения.	2	
	3	Таможенные формальности	2	
	Практические занятия		**12**	
	1	Анализ условий получения виз в страны мира	2	
	2	Оформление российских виз	2	
	3	Оформление документов для получения шенгенской визы	2	
	4	Комплектование пакета документов для оформления визы	2	
	5	Оформление документов для посещения стран безвизового въезда	2	
	6	Изучение правил провоза багажа и грузов на примере разных стран	2	

	Самостоятельная работа		**12**	
	1	С. р. №21. Подготовка сообщений по темам: «Организация турагентством работы с заказчиком по получению заграничного паспорта», «Услуги турагентства по оказании помощи в получении туристских виз», «Ознакомление турагентством туристов с порядком обмена валюты», «Деятельность туристского агентства по ознакомлению туристов с таможенными правилами», «Ознакомление турагентством туристов с требованиями санитарного и эпидемиологического контроля».	2	
	2	С. р. №22. Изучение перечня документов, необходимых для получения шенгенской визы. Особенности выезда за границу несовершеннолетних детей.	2	
	3	С. р. №23. Рассмотрение особенностей таможенного декларирования в РФ. Подготовка информационных сообщений по теме «Таможенные правила провозки багажа и грузов популярных туристских направлений»	2	
	4	С. р. №24. Подготовка информационных сообщений о правилах ввоза и вывоза национальной и иностранной валюты в отдельных государствах.	2	
	5	С. р. №25. Подготовка материалов для портфолио	2	
	6	С. р. № 26. Подготовка презентации по теме 8	2	
Тема 9. Формы оплаты	**Содержание**		**8**	
	1	Организация приема оплаты при реализации путевки клиенту	2	
	2	Внесение оплаты за турпродукт	2	
	Практические работы		**2**	
	1	Организация приема оплаты за турпутевку от клиента	2	
	Самостоятельная работа		**2**	
	1	С.р. № 27. Подготовка презентации по теме 9	2	
Тема 10. Организация процедуры продажи турпродукта	**Содержание**		**14**	
	1	Информационный и организационный подготовительные этапы	2	
	2	Продажа туристического продукта	2	
	Практические работы		**4**	
	1	Семинар : « Повышение качества обслуживания туристов и способы его регулирования»	2	
	2	Разработка и моделирование ситуации «Организация продажи турпродукта»	2	
	Самостоятельная работа		**6**	

	1	С.р. № 28 Подготовка докладов по темам: «Характеристики туристской услуги, определяющие ее качество», «Качество туристской услуги с точки зрения потребителя», «Методика определения туристским агенством «относительного качества», «Требования государственного стандарта к качеству туристских услуг», «Система обеспечения качества в деятельности туристического агенства», « Условия создания туристским агенством качественного сервиса»	2	
	2	С.р. № 29Подготовка докладов, презентаций по темам: «Организация тураг-ством процедур продажи туров», «Обслуживание заказчика при продаже», « Формирование туристским агентом продажной цены тура», « Деятельность туристского агентства по оформлению продажи туров»	2	
	3	С. р. № 30 Подготовка материалов для портфолио	2	
Дифференцированный зачет	**Зачет**		**4**	
Всего часов			**156**	
Учебная практика. Виды работ: Изучение рекреационных потребностей потребителей. Сбор информации о компаниях, работающих на рынке туристических услуг, и оценка их деятельности Разработка рекламной кампании по продвижению турпродукта Выявление запросов потребителей. Информирование потребителя о туристских продуктах. Организация взаимодействия с туроператорами по реализации турпродукта. Освоение методик расчета стоимости турпродукта в соответствии с заявкой. Отработка правил оформления турпродукта. Оформление отчетной документации по практике.			**36**	
Производственная практика (по профилю специальности). Виды работы: Инструктаж по охране труда в организации. Инструктаж по выполнению работ Определение и анализ потребности заказчика и подбор оптимального тура Продвижение туристского продукта			**108**	

Расчет стоимости турпакета Выполнение работы по оказанию визовой поддержки потребителю Организация процедуры продажи туристического продукта		
Всего часов практики:	**144**	

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 ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация профессионального модуля предполагает наличие учебного кабинета «Предоставление турагентских услуг»

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета «Предоставление турагентских услуг»:

- комплекты бланков технологической документации;
- комплект учебно-методической документации;

Реализация профессионального модуля предполагает обязательную производственную практику.

4.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности», ФЗ-132 от 24.11.96 с изменениями и дополнениями.
2. Быстров С.А. Технология продаж и продвижения турпродука. Учебное пособие. - М.: Кнорус, 2018.
3. Гребенюк Д.Г. Технология продаж и продвижения турпродука. Учебное пособие. - М.: "Академия", 2016
4. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности. /Косолапов А.Б. – М.: КНОРУС, 2015.
5. Любавина Н.Л., Кроленко Л.А., Нечаева Т.А. Технология и организация турагентской деятельности. Учебник. - М.: "Академия", 2014.

Дополнительные источники:

1. Туризм, гостеприимство, сервис: Словарь-справочник /Г.А. Аванесова, Л.П.
2. Туризм и гостиничное хозяйство. Учебник / Под ред. Проф., д.э.н.

Чудновского А.Д. – М.,2000.
3. Основы туристской деятельности: Учебник для туристских лицеев и колледжей. - М.: РМАТ, 2000.
4. Биржаков М.Б., Казаков Н.П. Безопасность в туризме. – СПб.: «Издательский дом Герда», 2008.
5. Газета «TTG Russia».
6. Журнал «Туризм и отдых».
7. Журнал «Туризм: практика, проблемы, перспективы».

Интернет-ресурсы:
- www.tourdom.ru Профессиональный туристический портал
- www.turprofi.ru Портал для турагента
- www.tonkosti.ru Электронная туристическая энциклопедия
- www.russiatourism.ru Официальный сайт Федерального агентства по туризму Минспорттуризма России

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Обязательным условием допуска к производственной практике (по профилю специальности) в рамках профессионального модуля «Предоставление турагентских услуг» является освоение учебной практики для получения первичных профессиональных навыков.

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических (инженерно-педагогических) кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу: наличие высшего профессионального образования, соответствующего профилю модуля «Предоставление турагентских услуг» и специальности «Туризм».

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой

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

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

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	**Основные показатели оценки результата**	***Формы и методы контроля и оценки***
Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации	– эффективный поиск необходимой информации; - выбор и применение методов и способов анализа рынка потребительского спроса; - выбор и применение методов и способов реализации туристского продукта.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
Информировать потребителя о туристских продуктах	– умение сделать правильный выбор и применить верные методы, способы информирования потребителя о туристских продуктах	
Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению турпродукта	- взаимодействие с туроператором по реализации и продвижению турпродукта;	
Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя	Правильность расчета стоимости турпакета в соответствии с заявкой потребителя	
Оформлять турпакет (турпутёвки, ваучеры, страховые полисы)	Правильность оформление документации турпакета (турпутёвки, ваучеры, страховые полисы)	
Выполнять работу по оказанию визовой поддержки	оказанию визовой поддержки	
Оформлять документы строгой отчётности	Правильное оформление документов строгой отчётности	

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

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 01 Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	Демонстрация интереса к будущей профессии. Активность, инициативность в процессе освоения профессиональной деятельности	*Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы*
ОК 02 Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	Обоснованность выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач в области рекламной деятельности	*Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы*
ОК 03 Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях	Демонстрация способности принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	*Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях, итоговой производственной практике*
ОК 04 Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимую для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личного развития	Нахождение информации для выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития и ее использование	*Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях, итоговой производственной практике*
ОК 05 Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования в профессиональной деятельности	Демонстрация навыков использования информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности	*Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях, итоговой производственной практике*
ОК 06 Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	Взаимодействие с обучающимися, преподавателями и в ходе обучения	*Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях, итоговой производственной практике*
ОК 07 Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на	Развитие самоменежмента обучающегося Проявление ответственности за	*Экспертное наблюдение и оценка на практических заняти-*

себя ответственности за результат выполнения задания	работу подчиненных, результат выполнения заданий	*ях, учебной и производственной практик*
ОК 08 Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	Планирование обучающимися повышения личностного и квалификационного уровня. Организация самостоятельных занятий при изучении профессионального модуля.	*Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы*
ОК 09 Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности	Проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности. Анализ инноваций в области туристской деятельности	*Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы*