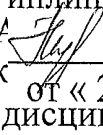
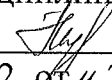


Министерство образования, науки и молодежной политики Краснодарского края
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Краснодарского края «Армавирский механико – технологический техникум»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.01 Предоставление турагентских услуг

для специальности 43.02.10 Туризм

ИПЛИН
ОДОБРЕНА 
Цикловой к от «2» ией иностранных языков,
сервисных дисциплин и МДК
Председатель  Н.С. Турилина
Протокол № 12 от «20» 05 2021 г.

УТВЕРЖДАЮ
Директор ГБПОУ КК АМТТ
 А.Л. Пелис
«28» 05 2021 г.
документов



Рассмотрена
на заседании педагогического совета
протокол № 9 от 28.05.2021 г.

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) 43.02.10 «Туризм»/43.00.00 Сервис и туризм, утвержденного приказом МОН РФ от 07.05.2014 г. №474, зарегистрированного Минюстом РФ (регистрационный №32806 от 19.06.2014 г.)

Организация-разработчик: государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Краснодарского края «Армавирский механико-технологический техникум» (далее ГБПОУ КК АМТТ)

Разработчик:


подпись

Турилина Н.С., преподаватель государственного бюджетного профессионального образовательного учреждения Краснодарского края «Армавирский механико-технологический техникум»

Рецензенты:



Макеева В.Н., директор ТА «Mango» квалификация «бакалавр» по направлению подготовки «Туризм»



Богачева А.А., менеджер по туризму, ИП Матюхина Е.А. «Пегас Туристик», квалификация по диплому специалист по сервису и туризму

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	стр. 4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	7
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	8
4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	18
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)	21

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.01 Предоставление турагентских услуг

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля (далее рабочая программа) – является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.10 «Туризм»/43.00.00 Сервис и туризм в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): Предоставление турагентских услуг и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

- 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.
- 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах.
- 1.3. Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.
- 1.4. Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя.
- 1.5. Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы).
- 1.6. Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю.
- 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. Цели и задачи модуля – требования к результатам освоения модуля

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

иметь практический опыт:

- выявления и анализа потребностей заказчиков и подбора оптимального туристского продукта;
- 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;
- выделять туристские регионы России, организовывать в них туристскую деятельность в соответствии со спецификой конкретных регионов на основе полученных знаний и умений;
- применять теоретические знания основ законодательства в практической деятельности специалиста по туристским услугам.

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;
- *организацию внутреннего туризма;*
- *туристское районирование;*
- *особенности внутреннего туризма в различных регионах страны;*
- *законодательные и нормативно-правовые акты Российской Федерации о туризме;*
- *специализированные сайты для работников туризма;*
- *тенденция развития отрасли.*

1.3. Количество часов на освоение программы профессионального модуля:

всего – **612** часов, в том числе:

в форме практической подготовки – **298** часов;

максимальной учебной нагрузки обучающегося – **432** часа, включая:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – **288** часов;

самостоятельной работы обучающегося – **144** часа.

производственной практики – **180** часов.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения программы 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, 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 частой смены технологий в профессиональной деятельности.
ЛР 1	Осознающий себя гражданином и защитником великой страны
ЛР 2	Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных

	организаций
ЛР 3	Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих
ЛР 4	Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа»
ЛР 5	Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России
ЛР 6	Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях
ЛР 7	Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.
ЛР 8	Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства
ЛР 9	Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях
ЛР 10	Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой
ЛР 11	Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры
ЛР 12	Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Тематический план профессионального модуля ПМ 01

Предоставление турагентских услуг

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики)	В т.ч. в форме практ. подготовки	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика		
				Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов (если предусмотрена рассредоточенная практика)	
				Всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов	Всего, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
ПК 1.1, 1.2, 1.3	Раздел 1 Организация и технология предреализационных и реализационных процессов в сфере туризма	192	58	128	58	-	64	-	-	-	-
ПК 1.4, 1.5, 1.6, 1.7	Раздел 2 Организационные основы турагентской деятельности	240	60	160	60	-	80	-	-	-	-
	Производственная практика (по профилю специальности), часов (если предусмотрена итоговая (концентрированная) практика)	180	180								180
	Всего:	612	298	288	118	-	144	-	-	-	180

3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю (ПМ)

ПМ.01 Предоставление турагентских услуг

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 ПМ 1 Организация и технология предреализационных и реализационных процессов в сфере туризма		192	
МДК 01.01 Технология продаж и продвижения турпродукта		192	
Тема 1.1 Туристская индустрия	Содержание	4	
	1 Сущность, состояние и тенденции развития туристской индустрии. Определение туризма. Понятие туристской индустрии. Факторы развития туризма. Тенденции развития туристской индустрии. Тенденция развития отрасли	2	2
	2 Тенденции развития туристского спроса. Сущность, содержание и функции туристского рынка. Закономерности эволюции туристского спроса. Факторы, воздействующие на формирование спроса. Мотивации и покупательское поведение современного потребителя туристских услуг. Структура рекреационных потребностей, методы изучения и анализа запросов потребителя Контрольная работа (входной контроль)	1	2
	Практические занятия	1	
	1 Анализ тенденций развития туристской индустрии по материалам периодической печати и телевизионных передач. Поиск актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках из разных источников (печатных, электронных)	2	
Тема 1.2 Туристский продукт как продукт туристской индустрии	Содержание	8	
	1 Основные понятия и определения. Определение туристского продукта, тура, турпакета. Обязательные элементы туристского пакета. Структура туристского продукта, тура определение потребности, желания, спроса. Потребительская ценность туристского продукта. Требования к качеству туристского продукта. Степень удовлетворенности клиента.	2	2
	2 Особенности туристского продукта и их влияние на технологии продаж. Составляющие туристского продукта. Определение услуги, туристской услуги. Две группы особенностей турпродукта («Четыре Н»). Основные особенности услуг.	2	2
	3 Структурная модель туристского продукта. Четырехуровневая структурная модель продукта: основной продукт, сопутствующий продукт, дополнительный продукт, продукт в расширенном толковании.	2	2

	4	Элементы продукта в расширенном толковании. «Момент истины» в туристической индустрии. Доступность всех составляющих турпродукта. Атмосфера предприятия. Взаимодействие клиентов с системой обслуживания. Взаимодействие клиентов друг с другом.	2	2
		Практические занятия	8	
	1	Отражение особенностей турпродукта на процессе продажи и действиях продавца (на примере конкретной турфирмы). «Моменты истины» турфирмы. Определение и анализ потребностей заказчика	2	
	2	Вербальная модель туристского продукта. Соблюдение потребительских свойств туристского продукта. Выбор оптимального туристского продукта	2	
	3	Проблемы обеспечения качества турпродукта в России.	2	
	4	Проблемы обеспечения качества услуг в России	2	
Тема 1.3 Маркетинг в туристической индустрии		Содержание	8	
	1	Основные концепции маркетинга в туристической индустрии. Определение маркетинга. История развития. Основные направления развития маркетинга в сфере туризма. Производственная, товарная, сбытовая концепции маркетинга. Основы маркетинга и приемы маркетинговых исследований в туризме	2	2
	2	Социально-этическая концепция маркетинга и ее применение в туристической индустрии. Социально-маркетинговая концепция. Факторы, оказывающие влияние на концепцию социально-этического фактора.	2	2
	3	Концепция маркетинговых взаимоотношений. Маркетинг взаимоотношений (маркетинг взаимодействия). Актуальность данной концепции.	2	2
	4	Клиентоориентированный подход в туристической индустрии. Клиентоориентированный подход. Удержание потребителей - приоритетная задача современных турпредприятий. Послепродажное обслуживание. Программы формирования лояльности.	2	2
		Практические занятия	6	
	1	Сравнительный анализ концепций маркетинга. Составление и анализ баз данных по туристским продуктам и их характеристикам, маркетинг существующих предложений от туроператоров	2	
	2	Разработка принципов клиентоориентированного турпредприятия на основе основных положений концепций маркетинга.	2	
	3	Разработка теоретических и практических рекомендаций по совершенствованию маркетинговой деятельности турфирмы.	2	
Тема 1.4 Покупательское поведение современного потребителя туристических услуг		Содержание	6	
	1	Туристские мотивации и их влияние на технологии продаж. Покупательское поведение современного потребителя. Модель потребительского поведения. Факторы, влияющие на покупательское поведение потребителя. Основные положения теорий мотивации Д. Шварца, З. Фрейда и А. Маслоу.	2	2
	2	Психологические процессы, влияющие на технологии продаж. Восприятие. Усвоение. Убеждение. Установка. Базовые личностные процессы клиента.	2	2

	3	Процесс принятия клиентом решения о покупке. Основные этапы процесса принятия решения о приобретении турпродукта, их характеристика.	2	2	
		Практические занятия	8		
	1	Анализ «клубка мотиваций» туриста при выборе конкретного турпродукта.	2		
	2	Анализ этапов процесса принятия решения о покупке конкретного турпродукта.	2		
	3	Анализ использования турпредприятием закономерностей покупательского поведения.	2		
	4	Анализ использования туристским предприятием положений теории мотивации	2		
Тема 1.5 Основные формы продаж продуктов туристской индустрии		Содержание	10		
	1	Каналы распределения туристского продукта. Сбытовая стратегия туристского предприятия. Этапы сбытовой политики турпредприятия. Структура рынка организованного туризма. Канал распределения в туризме. Основные функции канала распределения. Типы каналов сбыта туристских услуг. Рыночные каналы сбыта продуктов туроператоров.	2	2	
	2	Методы и формы реализации турпродукта. Горизонтальные и вертикальные маркетинговые системы. Агентское соглашение. Франчайзинг. Ритейлинг. Выставочная деятельность турпредприятия. Основные критерии при выборе посредников для построения каналов сбыта. Подходы к выбору оптимального количества посредников. Методы поиска, анализа и формирования баз актуальной информации с использованием различных ресурсов на русском и иностранном языках. Технологии использования базы данных	2	2	
	3	Электронная коммерция в туризме. Методы применения информационных и коммуникационных технологий в туризме. Электронная коммерция: веб-витрина, интернет-магазин, торговая интернет-система. Различные виды информационных ресурсов на русском и иностранном языках, правила и возможности их использования	2	2	
	4	Прямой маркетинг. Канал нулевого уровня. Основные достоинства данного инструмента воздействия на рынок. Формы прямого маркетинга.	2	2	
	5	Персональная продажа в туризме. Основные факторы, определяющие процесс персональной продажи в туризме.	1	2	
		Контрольная работа (оперативный контроль)	1		
		Практические занятия	6		
		1	Анализ использования сети Интернет при приобретении турпродукта жителями вашего города.	2	
		2	Выявление причин предпочтения покупки через Интернет турпродукта.	2	
	3	Корреляция процесса принятия потребителем решения о покупке и процесса персональной продажи.	2		
Тема 1.6 Технологии персональной продажи в туристской индустрии		Содержание	8		
	1	Основные направления подготовки продавца. Управление контактом с клиентом. Направления подготовки продавца. Основные элементы системы управления контактом. Объекты контакта.	2	2	
	2	Технология управления контактом. Техники и приемы оказания влияния на клиента. Стадия установления контакта. Вербальные и невербальные средства выражения.	2	2	

	3	Приемы воздействия на клиента. Зрительный контакт, настройка на клиента, визитная карточка. Compliment. Использование вопросов. Активное слушание. Профессиональная речь.	2	2
	4	Исследование потребностей клиента. Искусство задавать вопросы. Основные функции использования вопросов. Типы и виды вопросов. Внимательное и активное слушание. Ошибки в процессе слушания. Основные техники (приемы) активного слушания.	2	2
		Практические занятия	4	
	1	Формулировка открытых вопросов	2	
	2	Формулировка закрытых вопросов	2	
Тема 1.7 Презентация туристского продукта		Содержание	6	
	1	Цели презентации. Взаимодействие покупателя и продавца на этапе презентации Главные цели презентации турпродукта. Готовность клиента. Готовность продавца.	2	2
	2	Правила и рекомендации проведения презентации. Основные правила и рекомендации проведения презентации. Приемы убеждения. Рефрейминг, его разновидности.	2	2
	3	Переговоры о цене. Ценовая значимость. Цена. Основные правила проведения переговоров о цене турпродукта. Скидки клиенту при оплате турпродукта. Контрольная работа (рубежный контроль)	1	2
		Практические занятия	6	
	1	Подготовка презентации турпродукта. Представление турпродукта индивидуальным и корпоративным потребителям	2	
	2	Проведение презентации коммерческого предложения турпродукта.	2	
	3	Исследование конкретного турпродукта (достоинства, недостатки, конкурентные продукты).	2	
Тема 1.8 Управление возражениями клиента		Содержание	8	
	1	Диагностика ложных возражений. Работа с возражениями. Объективные условия. Ситуация возражения. Ложные возражения (отговорки).	2	2
	2	Общие правила работы с возражениями. Истинные возражения. Основные правила работы с возражениями.	2	2
	3	Сопrotивления как источник возражений. Сопrotивление. Группы распространенных сопротивлений: сопротивление контакту, насыщению, нововведениям, предложению, финансовое сопротивление.	2	2
	4	Общий алгоритм обработки возражений. Способы и методы обработки возражений. Алгоритм обработки возражений. Методы обработки возражений: логический, эмоциональный, «бумеранга», опровержения и др.	2	2
		Практические занятия	6	
	1	Анализ наиболее часто встречающихся возражений и работа с ними.	2	
	2	Работа с возражениями	2	
	3	Анализ способов работы с возражениями на турпредприятии	2	
		Содержание	8	
Тема 1.9 Влияние продавца на принятие клиентом решения о покупке.	1	Стимулирование клиента на покупку. Послепродажное обслуживание и формирование лояльности потребителя	2	2

Послепродажное обслуживание		Степень готовности клиента к совершению сделки. Основные приемы, позволяющие завершить продажу. Основные способы формирования лояльности потребителя.		
	2	Послепродажное обслуживание в зависимости от степени удовлетворения клиента. Основные исходы, возможные после возвращения клиента из путешествия. Разработка программ и мероприятий, направленных на укрепление лояльности клиентов.	2	2
	3	Работа с жалобами и претензиями. Выявление причин недовольства клиентов. Приемы оказания влияния на клиента при работе с жалобами.	2	2
	4	Документационное обеспечение продаж турпродукта. Правила оказания услуг по реализации туристского продукта: общие положения и определения. Договор о реализации турпродукта: основные условия. Основания для изменения и/или расторжения договора. Турпутевка. Ваучер. Кассовые чеки. Сопроводительные документы. Требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю, к правилам реализации туристского продукта и законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора.	2	2
		Практические занятия	6	
	1	Разработка анкеты для туристов турфирмы.	2	
	2	Разработка мероприятий, направленных на формирование лояльности потребителя.	2	
	3	Оформление документов по реализации турпродукта. Составление бланков, необходимых для проведения реализации турпродукта (договора, заявки)	2	
		Содержание	4	
		1 Речь как инструмент воздействия на клиента. Значимость коммуникации по телефону для компании. Алгоритм ведения телефонных переговоров. Специфические особенности телефонной продажи. Требования, предъявляемые к речи менеджера турпредприятия.	2	2
Тема 1.10 Телефонная коммуникация в туризме	2	Рекомендации по ведению телефонных переговоров. Положения, рекомендации и приемы ведения телефонных переговоров с потенциальными клиентами. Слова и выражения которых следует избегать при общении с клиентом.	2	2
		Практические занятия	6	
	1	Изучение невербальных средств делового общения. Взаимодействие с потребителями и туроператорами с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения	2	
	2	Проведение телефонных переговоров	2	
	3	Анализ профессионализма менеджеров, осуществляющих телефонный контакт	2	
		Самостоятельная работа при изучении раздела МДК 01.01 Систематическая проработка конспектов занятий, учебной литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий, составленным преподавателем). Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ, отчетов и подготовка к их защите.	64	
	Тематика внеаудиторной самостоятельной работы: 1. Изучение тенденций развития туристской индустрии. 2. Анализ тенденций развития туристского спроса в России. 3. Атмосфера предприятия как важнейший элемент турпродукта.			

4. История развития маркетинга. Изучение основных концепций маркетинга.			
5. Профессиональная этика работников сервиса и туризма.			
6. Теория мотивации Д. Шварца. Иерархия потребностей А. Маслоу. Исследования в области мотивации З. Фрейда.			
7. Выставочная деятельность турпредприятия. Обзор выставок, прошедших в текущем году.			
8. Ознакомление с законом «Об электронной цифровой подписи».			
9. Изучение факторов, определяющих процесс персональной продажи в туризме.			
10. Стили обслуживания клиента.			
11. Важность знаний психологии при выявлении ложных возражений.			
12. Сложность работы продавца на этапе стимулирования клиента на принятие решения. Формы обслуживания клиентов.			
13. Анализ ситуаций, возможных после возвращения клиента из путешествия.			
14. Анализ мероприятий, направленных на формирование лояльности потребителя в конкретной турфирме /отеле.			
15. Изучение Правил оказания услуг по реализации туристского продукта.			
16. Вербальные средства выражения.			
17. Правила проведения телефонных переговоров.			
Промежуточная аттестация по МДК 01.01 в форме экзамена			
Раздел 2 Организационные основы турагентской деятельности		240	
МДК 01.02 Технология и организация турагентской деятельности		240	
Тема 2.1 Организация сферы туризма	Содержание	12	
1	Понятие туристской деятельности. Регулирование туристской деятельности в России. Организационно-правовые основы туристского предприятия. Факторы развития туризма. Международные и российские туристские организации. Международное регулирование туристской деятельности. Перспективы развития мирового туризма. Законодательные и нормативно-правовые акты Российской Федерации о туризме	2	2
2	Понятие и виды деятельности турагента. Пакет услуг. Программа обслуживания. Контрольная работа (входной контроль)	1 1	2
3	Туристская документация. Роль и значение турагента на туристском рынке.	2	2
4	Специфика туристского продукта. Международная деятельность турагентов. Статистика по туризму, профессиональная терминология и принятые в туризме аббревиатуры	2	2
5	Стратегия развития туристских регионов. Цели, формы и методы развития туристских регионов в России. Всемирный туристский комплекс как суперсистема.	2	2
6	Особенности и сравнительные характеристики туристских регионов и турпродуктов. Организация внутреннего туризма. Туристское районирование. Особенности внутреннего туризма в различных регионах страны	2	2
	Практические занятия	14	
1	Влияние туризма на жизнь общества в разных странах мира.	2	

	2	Отрицательное влияние туризма на окружающую среду. Использование мероприятий туристского характера для защиты окружающей среды.	2	
	3	Положительное влияние туризма на экономику региона.	2	
	4	Развитие туристских комплексов в России. Выделение туристских регионов России, организация в них туристской деятельности в соответствии со спецификой	2	
	5	Организация внутреннего туризма в РФ.	2	
	6	Перспективы развития внутреннего туризма в России	2	
	7	Разработка программы развития внутреннего туризма в РФ. Применение теоретических знаний основ законодательства в практической деятельности специалиста по туристским услугам		
Тема 2.2 Экономика отрасли	Содержание		16	
	1	Сущность, содержание и функции туристского рынка. Сегментация туристского рынка.	2	2
	2	Механизм функционирования туристского рынка.	2	2
	3	Материально-техническая база туризма. Производительность труда в туризме и его эффективность.	2	2
	4	Особенности функционирования экономического механизма в туризме. Сущность и задачи финансов туристской фирмы. Организация финансовых отношений в туристской деятельности.	2	2
	5	Особенности кругооборота оборотных средств турфирмы. Особый состав и структура источников финансирования ресурсов. Особенности кредитования турфирм.	2	2
	6	Издержки турфирмы, понятие, виды. Цена тура.	2	2
	7	Переменные издержки и их динамика. Постоянные издержки и их динамика. Структура издержек турфирмы.	2	2
	8	Состав себестоимости туристической продукции. Методика коммерческого ценообразования в туризме. Характеристики турпродукта и методики расчета его стоимости. Налогообложение туристской фирмы. Виды налогов туристской фирмы. Функции налогов. Особенности страхования в туризме.	2	2
	Практические занятия		10	
	1	Туристский рынок и его сегментация	2	
	2	Функционирование экономического механизма в туризме	2	
	3	Расчет себестоимости туристического продукта. Оперирование актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и расчет различных его вариантов	2	
	4	Цены и турпродукт конкурентов.	2	
	5	Экономические отношения в ходе реализации различных видов страхования	2	
Тема 2.3 Техника и технология турагентской деятельности	Содержание		72	
	1	Технология доставки турпродукта потребителю туристских услуг.	2	2
	2	Формирование сбытовой сети.	2	2
	3	Подбор партнеров по сбыту. Агентское соглашение.	2	2
	4	Реклама туристского продукта.	2	2
	5	Стимулирование продажи и пропаганды туристского продукта. Виды рекламного продукта,	2	2

	технологии его разработки и проведения рекламных мероприятий. Информационные технологии и профессиональные пакеты программ по бронированию		
6	Договорно-правовая документация, учредительные документы и иные разрешительные документы.	2	2
7	Туристская документация: документы, выдаваемые туристам.	2	2
8	Договорный план.	2	2
9	Основные поставщики услуг. Правила оформления деловой документации. Правила изготовления, использования, учета и хранения бланков строгой отчетности	1	2
	Контрольная работа (оперативный контроль)	1	
10	Паспортные и визовые формальности. Общегражданские и специальные заграничные паспорта.	2	2
11	Виза и визовый запрос.	2	2
12	Ваучеры и их применение в туристской деятельности. 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	2	2
13	Страховое и медицинское обеспечение туристов. Основные виды и особенности страхования.	2	2
14	Полис автогражданской ответственности.	2	2
15	Действие застрахованного в случае наступления страхового случая. Рекомендации по страхованию.	2	2
16	Таможенные формальности. Таможенное декларирование.	2	2
17	Таможенное оформление: основные положения.	2	2
18	Таможенный контроль: основные положения.	2	2
19	Нарушение таможенных правил.	2	2
20	Платежные средства и правила расчета за рубежом. Операции с валютой.	2	2
21	Пластиковые карты и правила их использования.	2	2
22	Особенности применения дорожных чеков.	2	2
23	Система поощрения покупок Tax-free и Duty-free.	1	2
	Контрольная работа (рубежный контроль)	1	
24	Правила перевозки грузов через границу. Общие положения.	2	2
25	Ввоз товаров физическими лицами.	2	2
26	Вывоз товаров физическими лицами.	2	2
27	Товары, ввозимые (вывозимые) без уплаты таможенных пошлин.	2	2
28	Обслуживание клиентов турфирмы.	2	2
29	Формы и стили обслуживания туристов.	2	2
30	Стратегия и менеджмент обслуживания туристов.	2	2
31	Программный туризм как основа обслуживания туристов.	2	2
32	Анимация обслуживания.	2	2

	33	Культура обслуживания туристов.	2	2
	34	Качество обслуживания и способы его регулирования.	2	2
	35	Особенности продажи туристского продукта по телефону.	2	2
	36	Профессиональная этика работников сервиса.	2	2
	Практические занятия		36	
1		Организация продвижения туристского продукта. Разработка и формирование рекламных материалов, разработка рекламных акций и представление туристского продукта на выставках, ярмарках, форумах	2	
2		Разработка программы продвижения туристского продукта: участие в семинарах, обучающих программах, ознакомительных турпоездках, организуемых туроператорами	2	
3		Разработка рекламной статьи для специализированных туристских журналов	2	
4		Оформление документов: заявка на бронирование, виза. Осуществление бронирования с использованием современной офисной техники. Предоставление потребителю полной и актуальной информации о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы. Консультирование потребителя об особенностях заполнения пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению виз. Доставка туроператору пакета документов туриста, необходимых для получения виз в консульствах зарубежных стран	2	
5		Оформление документов: туристическая путевка и туристический ваучер. Оформление документации заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта. Приобретение, оформление, учет и обеспечение хранения бланков строгой отчетности	2	
6		Оформление документов: договор о туристическом обслуживании, памятка туриста. Обеспечение своевременного получения потребителем документов, необходимых для осуществления турпоездки. Прием денежных средств в оплату туристической путевки на основании бланка строгой отчетности	2	
7		Оформление таможенной декларации	2	
8		Оформление таможенных процедур за рубежом	2	
9		Организация обслуживания туристов: выявление типа туриста и выбор оптимального стиля обслуживания	2	
10		Обслуживание туристов: программный туризм, размещение, питание	2	
11		Анимационное и экскурсионное обслуживание туристов	2	
12		Создание имиджа туристской фирмы	2	
13		Разработка фирменного знака туристской фирмы	2	
14		Разработка дизайна офиса туристской фирмы	2	
15		Оформление страхования от отмены поездки	2	
16		Медицинское страхование туриста, страхование багажа	2	
17		Оформление страхования автогражданской ответственности, страхования от несчастного случая	2	
18		Профессиональная этика работников сервиса	2	

<p>Самостоятельная работа при изучении раздела МДК 01.02 Систематическая проработка конспектов занятий, учебной литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий, составленным преподавателем). Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ, отчетов и подготовка к их защите.</p> <p>Тематика внеаудиторной самостоятельной работы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Всемирный день туризма 2. Международные и российские туристские организации 3. Курортные зоны России 4. Страны – лидеры въездного туризма 5. Туристско-рекреационные зоны России 6. История мирового туризма 7. История и развитие туризма в России 8. Туризм как одна из динамично развивающихся отраслей 9. Технология обслуживания туристов. 10. Функции туристско-экскурсионных организаций. 11. Основные элементы программы обслуживания. 12. Виды международных туристских организаций. 13. Статистические данные «Выезд российских граждан за рубеж с целью туризма». 14. Статистические данные «Выезд иностранных граждан в Россию с целью туризма». 	80	
Промежуточная аттестация по МДК 01.02 в форме экзамена		
<p>Производственная практика (по профилю специальности) Виды работ</p> <ul style="list-style-type: none"> – выявление и анализ потребностей заказчиков и подбор оптимального турпродукта; – проведение сравнительного анализа предложений туроператоров, разработка рекламных материалов и презентация турпродукта; – 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. 	180	
Промежуточная аттестация по ПМ в форме экзамена квалификационного		
Всего	612	

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к материально-техническому обеспечению

Реализация программы модуля предполагает наличие учебных кабинетов - турагентской и туроператорской деятельности.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинетов:

1. Турагентской и туроператорской деятельности: комплект учебно-методической документации, наглядные пособия, комплект бланков технологической документации, учебные фильмы, мультимедийные презентации.

Технические средства обучения: компьютер, средства мультимедиа, интерактивная доска.

Реализация программы модуля предполагает обязательную производственную практику, которая проводится концентрированно.

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест: компьютер, принтер, сканер, модем (спутниковая система), программное обеспечение общего и профессионального назначения, туристская документация (бланки путевок ТУР-1, договор реализации турпродукта и др.), каталоги, рекламные проспекты, флипчарт, интерактивная доска с проектором.

4.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности., Косолапов А.Б.: учебное пособие, 6-е изд., стер., М.: КНОРУС, 2016, 294 с. – (СПО)
2. Любавина Н.Л. Технология и организация турагентской деятельности (3е издание испр. и доп.), Москва, Академия, 2021.
3. Любавина Н.Л. Технология и организация турагентской деятельности, Москва, Академия, 2020 (www.academia-moscow.ru).

Дополнительные источники:

1. Технологии продаж турпродукта., Виноградова Т.В.: учебник для высшего образования, 3-е изд., испр., М.: ИЦ «Академия», 2015, 240 с.

В качестве информационного обеспечения при изучении модуля рекомендуется регулярное использование обновляющихся Интернет-ресурсов:

- www.academia-moscow.ru
- <http://www.russiatourism.ru/>
- <http://tourlib.net/>
- <http://www.rostourunion.ru/>
- <http://unwto.org/>
- <http://www.ratanews.ru/>
- <http://www.turbooks.ru/>
- <http://www.momondo.ru/>
- <http://www.astravel.ru/>
- <http://www.kurortkuban.ru/>

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Занятия проводятся в учебных кабинетах, оснащенных необходимым учебным, методическим, информационным и программным обеспечением.

В преподавании используются лекционные и практические занятия, информационно-коммуникационные технологии, метод проектов, игровые, практико-ориентированные технологии.

Консультационная помощь студентам осуществляется в индивидуальной и групповой формах.

Производственная практика должна осуществляться в соответствующих профильных организациях (в туристических фирмах).

Освоению данного модуля предшествует изучение дисциплин математического и общего естественнонаучного цикла: ЕН.02 География туризма и профессионального цикла ОП.02 Организация туристской индустрии, ОП.04 Безопасность жизнедеятельности.

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических (инженерно-педагогических) кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу: должны иметь высшее профессиональное образование, соответствующие профилю модуля, должны проходить стажировку в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой:

Инженерно-педагогический состав: должны иметь высшее профессиональное образование по профилю модуля, должны проходить стажировку в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года, к образовательному процессу должны быть привлечены работники предприятий туризма (турагентств).

Мастера: наличие 4-5 квалификационного разряда, должны иметь высшее профессиональное образование, соответствующие профилю модуля. Опыт деятельности на предприятиях туризма.

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

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 профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 1.1 Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации	<ul style="list-style-type: none"> - соответствие выбираемого туристского продукта запросам потребителя - точность и скорость подбора требуемого турпродукта - грамотность общения с клиентом - правильность использования различных техник и приемов оказания влияния на клиента 	<ul style="list-style-type: none"> Решение ситуационных задач Решение ситуационных задач Решение ситуационных задач Решение ситуационных задач Защита отчета по производственной практике
ПК 1.2 Информировать потребителя о туристских продуктах	<ul style="list-style-type: none"> - точность предоставляемой потребителю информации о турпродукте - обоснованность использования пакетов прикладных программ для сбора и распространения информации о турпродукте - правильность выбора методов информирования клиента о турпродукте 	<ul style="list-style-type: none"> Решение ситуационных задач Решение ситуационных задач Решение ситуационных задач
ПК 1.3 Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта	<ul style="list-style-type: none"> - правильность выбора оптимального количества посредников - точность и грамотность оформления организационно-правовой документации - правильность выбора методов и форм реализации турпродукта 	<ul style="list-style-type: none"> Решение ситуационных задач Оценка выполнения задания на производственной практике Решение ситуационных задач

ПК 1.4	Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя	- правильность и скорость расчета стоимости турпакета - соответствие турпакета заявке потребителя	Защита практической работы Защита практической работы Защита отчета по производственной практики
ПК 1.5	Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, полисы), страховые	- правильность оформления турпакета в соответствии с установленными требованиями - использование пакетов прикладных программ для оформления турпакета	Защита практической работы Защита практической работы
ПК 1.6	Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю	- правильность оформления визовых запросов в соответствии с установленными требованиями	Защита практической работы
ПК 1.7	Оформлять документы строгой отчетности	- правильность оформления документов строгой отчетности	Защита практической работы

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

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 1 Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	- демонстрация интереса к будущей профессии	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы.
ОК 2 Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	- выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач в области продвижения и реализации турпродуктов; - 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 продвижения и реализации турпродуктов	

	- аргументированность принятия решения в производственной ситуации	
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	
ОК 5 Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	- умение использовать компьютерную технику в профессиональной деятельности	
ОК 6 Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	- взаимодействие с обучающимися, преподавателями и мастерами в ходе обучения	
ОК 7 Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.	- самоанализ и коррекция результатов собственной работы	
ОК 8 Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	- организация самостоятельных занятий при изучении профессионального модуля	
ОК 9 Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	- демонстрация процесса самообучения - глубина анализа тенденций развития туристской индустрии	

Личностные результаты:

Код и наименование личностных результатов, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ЛР1-12 ¹	<i>Выполнение работ в соответствии с установленными регламентами</i>	<i>Экспертное наблюдение выполнения практических работ</i>

¹ В ходе оценивания могут быть учтены личностные результаты.

Рецензия

На рабочую программу ПМ.01 «Предоставление турагентских услуг»
по специальности 43.02.10 Туризм, выполненную преподавателем
ГБПОУ КК АМТТ Турилиной Н.С.

Комплект контрольно-оценочных средств составлен в соответствии с рабочей программой ПМ.01 «Предоставление турагентских услуг», разработанной на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.10 Туризм/43.00.00 Сервис и туризм, утвержденного приказом МОН РФ от 07.05.2014 №474, зарегистрированного Минюстом РФ (регистрационный №32806 от 19.06.2014.)

Комплект оценочных средств предназначен для оценки результатов освоения производственной практики по ПМ.01. «Предоставление турагентских услуг». В комплекте представлены такие дидактические единицы как объекты оценивания, основные показатели оценки, типы заданий, формы аттестации. Комплект оценочных средств предусматривает задания для проведения дифференцированного зачета, позволяющие оценить практический опыт.

Содержание комплекта оценочных средств изложено в простой и доступной форме с применением терминологии, свойственной данному курсу.

Структура и содержание комплекта оценочных средств соответствует современному уровню развития науки, техники, производства и современному достижению в области туризма.

Заключение:

Комплект контрольно-оценочных средств по производственной практике по ПМ.01. может быть использован для обеспечения основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.10 Туризм.

Рецензент Макеева В.Н., директор турагентства «Mango»,
квалификация по диплому бакалавр по направлению подготовки «Туризм»



