

Министерство науки и высшего образования и Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
(национальный исследовательский университет)»
ИНСТИТУТ СПОРТА, ТУРИЗМА И СЕРВИСА
МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ

УТВЕРЖДАЮ:

директор

Многопрофильного колледжа



О.Б. Прохорова

30 августа 2021 г

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.01 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ
основной профессиональной образовательной программы
43.02.10 ТУРИЗМ

Челябинск 2021

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.01 «Предоставление турагентских услуг» основной профессиональной образовательной программы по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.10 «Туризм» рассмотрена и одобрена на заседании Педагогического совета № 1, протокол № 1 от «27» августа 2021 г.

СОГЛАСОВАНО:

Зам. директора по НМР

Специалист по УМР

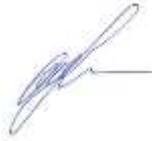
И.Н. Романенко

« 27» августа 2021 г.



О.А. Швецова

« 27» августа 2021 г.



Разработчик: И.В. Пызина – преподаватель Многопрофильного колледжа

Внешняя экспертиза: Мосина Людмила Михайловна, генеральный директор
ООО Турбюро «Спутник»

Пызина Ирина Викторовна, директор турагентства «Лавка странствий»

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

1 ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

1.1 Область применения программы

Программа профессионального модуля (далее программа) – 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 услуги 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 качестве основной программы для профессиональной подготовки специалистов по туризму, дополнительной образовательной программы для повышения квалификации специалистов по туризму.

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;
- 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 о методике 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.

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 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 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	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	Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности

3 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1 Объем времени на освоение программы профессионального модуля и виды учебной работы

Вид учебной деятельности	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего по МДК 01.01)	153
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего по МДК 01.01)	102
в том числе:	
теоретические занятия	40
практические и/или лабораторные занятия	56
контрольные занятия / точки рубежного контроля	6
курсовая работа/проект	–
дифференцированный зачет (зачет) по МДК 01.01	–
Самостоятельная работа обучающегося по МДК 01.01(всего)	51
в том числе:	
внеаудиторная самостоятельная (домашняя) работа	30
индивидуальная учебно-научная работа (рефераты, проекты, НИРС)	21
Промежуточная аттестация по МДК 01.01– в форме дифференцированного зачета	
Максимальная учебная нагрузка (всего по МДК.01.02)	205
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего по МДК	136

01.02)	
в том числе:	
теоретические занятия	56
лабораторные / практические занятия	46
контрольные занятия / точки рубежного контроля	4
курсовая работа/проект	30
дифференцированный зачет (зачет) по МДК 01.02	–
Самостоятельная работа обучающегося по МДК 01.02 (всего)	69
в том числе:	
внеаудиторная самостоятельная (домашняя) работа	33
индивидуальная учебно-научная работа (рефераты, проекты, НИРС)	36
Учебная практика по ПМ.01	72
Производственная практика по ПМ.01	72
Итоговая аттестация по ПМ в форме экзамена квалификационного	

3.2 Тематический план профессионального модуля

Наименование разделов и тем	Максимальная учебная нагрузка (час)	Обязательная нагрузка						Самостоятельная работа		
		Всего, включая часы учебной и производственной практик (час)	в том числе					Всего часов	в том числе	
			теоретических занятий (час)	лабораторных и практических занятий (час)	контрольных занятий /точек рубежного контроля (час)	промежуточная аттестация в форме диф. зачёта/ зачёта (час)	курсовое проектирование		внеаудиторная сам. работа (час)	индивидуальная учебно-научная работа (час)
2 курс										
МДК 01.01 Технология продаж и продвижения турпродукта										
Раздел 1. Рыночные отношения в туристской индустрии	22	12	8	4	-	-	-	10	4	6
Тема 1.1 Введение. Стартовая диагностика обучающихся	2	2	2	-	-	-	-	-	-	-
Тема 1.2 Основные понятия и определения в туризме	2	2	2	-	-	-	-	-	-	-
Тема 1.3 Тенденции развития туристской индустрии	4	2	2	-	-	-	-	2	2	-
Тема 1.4 Тенденции развития туристского	10	2	2	-	-	-	-	8	2	6

Наименование разделов и тем	Максимальная учебная нагрузка (час)	Обязательная нагрузка						Самостоятельная работа		
		Всего, включая часы учебной и производственной практик (час)	в том числе					Всего часов	в том числе	
			теоретических занятий (час)	лабораторных и практических занятий (час)	контрольных занятий /точек рубежного контроля (час)	промежуточная аттестация в форме диф. зачёта/ зачёта (час)	курсовое проектирование		внеаудиторная сам. работа (час)	индивидуальная учебно-научная работа (час)
спроса										
Практическое занятие №1. Анализ кейса «Особенности туристского спроса и его влияния на технологии продаж»	2	2	-	2	-	-	-	-	-	-
Практическое занятие №2. Решение профессиональных задач по анализу влияния особенностей турпродукта на процесс продаж	2	2	-	2	-	-	-	-	-	-
Раздел 2. Покупательское поведение современного потребителя туристских услуг	65	50	12	36	2	-	-	15	10	5
Тема 2.1 Психологические процессы, влияющие на технологии продаж	4	2	2	-	-	-	-	2	2	-
Тема 2.2 Классификация групп клиентов турфирмы	9	2	2	-	-	-	-	7	2	5
Практическое занятие №3. Решение профессиональной задачи «Как распознать Квадрата среди покупателей (клиентов)?»	2	2	-	2	-	-	-	-	-	-
Практическое занятие №4. Решение профессиональной задачи «Как продать товар (услугу) Квадрату?»	2	2	-	2	-	-	-	-	-	-
Практическое занятие №5. Решение профессиональной задачи «Как распознать Треугольника среди	2	2	-	2	-	-	-	-	-	-

Наименование разделов и тем	Максимальная учебная нагрузка (час)	Обязательная нагрузка						Самостоятельная работа		
		Всего, включая часы учебной и производственной практик (час)	в том числе					Всего часов	в том числе	
			теоретических занятий (час)	лабораторных и практических занятий (час)	контрольных занятий /точек рубежного контроля (час)	промежуточная аттестация в форме диф. зачёта/ зачёта (час)	курсовое проектирование		внеаудиторная сам. работа (час)	индивидуальная учебно-научная работа (час)
покупателей (клиентов)?»										
Практическое занятие №6. Решение профессиональной задачи «Как продать товар (услугу) Треугольнику?»	2	2	-	2	-	-	-	-	-	-
Практическое занятие №7. Решение профессиональной задачи «Как распознать Прямоугольника среди покупателей (клиентов)?»	2	2	-	2	-	-	-	-	-	-
Практическое занятие №8. Решение профессиональной задачи «Как продать товар (услугу) Прямоугольнику?»	2	2	-	2	-	-	-	-	-	-
Практическое занятие №9. Решение профессиональной задачи «Как распознать «круглого» клиента среди покупателей (клиентов)?»	2	2	-	2	-	-	-	-	-	-
Практическое занятие №10. Решение профессиональной задачи «Как продать товар (услугу) «круглому» клиенту?»	2	2	-	2	-	-	-	-	-	-
Практическое занятие №11. Решение профессиональной задачи «Как распознать Зигзага среди покупателей (клиентов)?»	2	2	-	2	-	-	-	-	-	-
Практическое занятие №12. Решение профессиональной задачи «Как продать товар (услугу) Зигзагу?»	2	2	-	2	-	-	-	-	-	-
Тема 2.3 Установление	4	2	2	-	-	-	-	2	2	-

Наименование разделов и тем	Максимальная учебная нагрузка (час)	Обязательная нагрузка						Самостоятельная работа		
		Всего, включая часы учебной и производственной практик (час)	в том числе					Всего часов	в том числе	
			теоретических занятий (час)	лабораторных и практических занятий (час)	контрольных занятий /точек рубежного контроля (час)	промежуточная аттестация в форме диф. зачёта/ зачёта (час)	курсовое проектирование		внеаудиторная сам. работа (час)	индивидуальная учебно-научная работа (час)
контакта с клиентом										
Тема 2.4 Эффективные формы общения с клиентами турфирмы	4	2	2	-	-	-	-	2	2	-
Практическое занятие №13. Оформление комплекта документов туриста	2	2	-	2	-	-	-	-	-	-
Тема 2.5 Приёмы воздействия на клиента	4	2	2	-	-	-	-	2	2	-
Практическое занятие № 14. Технология работы с клиентом	2	2	-	2	-	-	-	-	-	-
Тема 2.6 Сопротивление как источник возражений	2	2	2	-	-	-	-	-	-	-
Практическое занятие №15. Туристские мотивации и их влияние на технологии продаж	2	2	-	2	-	-	-	-	-	-
Практическое занятие №16. Стратегии обслуживания различных групп клиентов.	2	2	-	2	-	-	-	-	-	-
Практическое занятие №17. Анализ мотиваций туриста, выбирающего турпродукт	2	2	-	2	-	-	-	-	-	-
Практическое занятие №18. Разработка стратегии обслуживания молодёжной группы туристов	2	2	-	2	-	-	-	-	-	-
Практическое занятие №19. Формирование индивидуального подхода к клиенту	2	2	-	2	-	-	-	-	-	-
Практическое занятие № 20. Покупательское	2	2	-	2	-	-	-	-	-	-

Наименование разделов и тем	Максимальная учебная нагрузка (час)	Обязательная нагрузка						Самостоятельная работа		
		Всего, включая часы учебной и производственной практик (час)	в том числе					Всего часов	в том числе	
			теоретических занятий (час)	лабораторных и практических занятий (час)	контрольных занятий /точек рубежного контроля (час)	промежуточная аттестация в форме диф. зачёта/ зачёта (час)	курсовое проектирование		внеаудиторная сам. работа (час)	индивидуальная учебно-научная работа (час)
поведение потребителей туристских услуг										
Контрольное занятие (точка рубежного контроля) №1. Контрольная работа на тему «Сущность и особенности туристского продукта»	2	2	-	-	2	-	-	-	-	-
Раздел 3. Основные формы продаж продуктов туриндустрии	48	30	14	14	2	-	-	18	12	6
Тема 3.1 Каналы распределения туристского продукта	4	2	2	-	-	-	-	2	2	-
Тема 3.2 Методы и формы реализации турпродукта	4	2	2	-	-	-	-	2	2	-
Тема 3.3 Цена как фактор организации продаж турпродукта	4	2	2	-	-	-	-	2	2	-
Тема 3.4 Аудит и технологии управления продажами	4	2	2	-	-	-	-	2	2	-
Тема 3.5 Вербальные и невербальные технологии продаж	10	2	2	-	-	-	-	8	2	6
Тема 3.6 Методы стимулирования продаж	4	2	2	-	-	-	-	2	2	-
Тема 3.7 Специфика продаж на международных рынках туристских продуктов	2	2	2	-	-	-	-	-	-	-
Практическое занятие №21. Схема процесса персональной продажи	2	2	-	2	-	-	-	-	-	-

Наименование разделов и тем	Максимальная учебная нагрузка (час)	Обязательная нагрузка						Самостоятельная работа		
		Всего, включая часы учебной и производственной практик (час)	в том числе					Всего часов	в том числе	
			теоретических занятий (час)	лабораторных и практических занятий (час)	контрольных занятий /точек рубежного контроля (час)	промежуточная аттестация в форме диф. зачёта/ зачёта (час)	курсовое проектирование		внеаудиторная сам. работа (час)	индивидуальная учебно-научная работа (час)
турпродукта										
Практическая работа №22. Подготовка к началу ведения переговоров с клиентами турфирмы	2	2	-	2	-	-	-	-	-	-
Практическая работа №23. Использование в рабочих ситуациях эффективные формы общения	2	2	-	2	-	-	-	-	-	-
Практическая работа №24. Применение правил убеждения в переговорах	2	2	-	2	-	-	-	-	-	-
Практическая работа №25. Преодоление возражений клиентов в переговорах	2	2	-	2	-	-	-	-	-	-
Практическая работа №26. Преодоление возражений клиентов в переговорах	2	2	-	2	-	-	-	-	-	-
Практическая работа №27. Разработка форм и средств поддержания длительных отношений с клиентами	2	2	-	2	-	-	-	-	-	-
Контрольное занятие (точка рубежного контроля) №2. Контрольная работа на тему «Основные формы продаж продуктов туриндустрии»	2	2	-	-	2	-	-	-	-	-
Раздел 4. Доведение информации до потребителя	18	10	6	2	2	-	-	8	4	4
Тема 4.1 Способы доведения информации до потребителя туристских	8	2	2	-	-	-	-	8	2	4

Наименование разделов и тем	Максимальная учебная нагрузка (час)	Обязательная нагрузка						Самостоятельная работа		
		Всего, включая часы учебной и производственной практик (час)	в том числе					Всего часов	в том числе	
			теоретических занятий (час)	лабораторных и практических занятий (час)	контрольных занятий /точек рубежного контроля (час)	промежуточная аттестация в форме диф. зачёта/ зачёта (час)	курсовое проектирование		внеаудиторная сам. работа (час)	индивидуальная учебно-научная работа (час)
услуг										
Тема 4.2 Правила и рекомендации проведения презентации	4	2	2	-	-	-	-	2	2	-
Практическое занятие №28. Мини-проект «Разработка рекламы турагентства»	2	2	-	2	-	-	-	-	-	-
Тема 4.3 Профессиональная презентация туристских услуг	2	2	2	-	-	-	-	-	-	-
Контрольное занятие (точка рубежного контроля) №3. Защита портфолио	2	2	-	-	2	-	-	-	-	-
Итого за 2 курс:	153	102	40	56	6	-	-	51	30	21
МДК 01.02 Технология и организация турагентской деятельности										
1 курс										
Раздел 1 Сущность турагентской деятельности	32	22	10	12	-	-		10	6	4
Тема 1.1 Введение в предметное содержание дисциплины. Стартовая диагностика обучающихся	4	2	2	-	-	-		2	2	-
Практическое занятие №1. Анализ туристского спроса и структуры рекреационных потребностей (семинар)	3	2	-	2	-	-		1	-	1
Практическое занятие №2. Исследование сегментирования туристского рынка (интерактивное занятие)	3	2	-	2	-	-		1	1	-
Тема 1.2 Законодательная	4	2	2	-	-	-		2	1	1

Наименование разделов и тем	Максимальная учебная нагрузка (час)	Обязательная нагрузка						Самостоятельная работа		
		Всего, включая часы учебной и производственной практик (час)	в том числе					Всего часов	в том числе	
			теоретических занятий (час)	лабораторных и практических занятий (час)	контрольных занятий /точек рубежного контроля (час)	промежуточная аттестация в форме диф. зачёта/ зачёта (час)	курсовое проектирование		внеаудиторная сам. работа (час)	индивидуальная учебно-научная работа (час)
база туристической деятельности										
Тема 1.3 Законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора	2	2	2	-	-	-	-	-	-	-
Практическое занятие №3. Анализ законодательных актов в туризме	2	2	-	2	-	-	-	-	-	-
Тема 1.4 Роль турагента в продвижении и реализации турпродукта	4	2	2	-	-	-	2	1	1	
Тема 1.5 Составляющие пакета туристских услуг	4	2	2				2	1	1	
Практическое занятие №4. Анализ предложений туроператоров и выбор оптимального туристского продукта	2	2	-	2	-	-	-	-	-	-
Практическое занятие №5. Разработка рекламных материалов.	2	2	-	2	-	-	-	-	-	-
Практическое занятие №6. Составление линейки туров	2	2	-	2	-	-	-	-	-	-
Раздел 2 Туристский продукт	42	27	12	14	1	-	15	10	5	
Тема 2.1 Технологические особенности формирования туристского продукта.	4	2	2	-	-	-	2	2	-	
Тема 2.2 Характеристики турпродукта и методики расчета его стоимости.	4	2	2	-	-	-	2	2	-	
Практическое занятие №7. Анализ составляющих стандартного турпакета	3	2	-	2	-	-	1	1	-	

Наименование разделов и тем	Максимальная учебная нагрузка (час)	Обязательная нагрузка						Самостоятельная работа		
		Всего, включая часы учебной и производственной практик (час)	в том числе					Всего часов	в том числе	
			теоретических занятий (час)	лабораторных и практических занятий (час)	контрольных занятий /точек рубежного контроля (час)	промежуточная аттестация в форме диф. зачёта/ зачёта (час)	курсовое проектирование		внеаудиторная сам. работа (час)	индивидуальная учебно-научная работа (час)
Тема 2.3 Права и обязанности турагента.	2	2	2	-	-	-	-	-	-	
Тема 2.4 Объединения в туризме. Субъекты туристского рынка	3	2	2	-	-	-	1	-	1	
Практическое занятие №8. Расчет стоимости турпакета и агентского вознаграждения.	3	2	-	2	-	-	1	1	-	
Практическое занятие №9. Анализ продуктовой линейки туроператоров (на примере речных круизов по Волге)	4	2	-	2	-	-	2	-	2	
Практическое занятие №10. Подбор вариантов согласно требованиям потребителя (на примере речных круизов по России)	2	2	-	2	-	-	-	-	-	
Практическое занятие №11. Построение алгоритма оформления и бронирования тура (на примере речных круизов по России)	3	2	-	2	-	-	1	-	1	
Тема 2.5 Условия безопасности в туризме	2	2	2	-	-	-	-	-	-	
Тема 2.6 Страхование в туризме.	5	2	2	-	-	-	3	2	1	
Практическое занятие №12. Оформление страховых полисов	4	2	-	2	-	-	2	2	-	
Практическое занятие №13. Анализ претензий к	2	2	-	2	-	-	-	-	-	

Наименование разделов и тем	Максимальная учебная нагрузка (час)	Обязательная нагрузка						Самостоятельная работа		
		Всего, включая часы учебной и производственной практик (час)	в том числе					Всего часов	в том числе	
			теоретических занятий (час)	лабораторных и практических занятий (час)	контрольных занятий /точек рубежного контроля (час)	промежуточная аттестация в форме диф. зачёта/ зачёта (час)	курсовое проектирование		внеаудиторная сам. работа (час)	индивидуальная учебно-научная работа (час)
турагентству										
Контрольное занятие (ТРК) «Итоговая диагностика обучающихся»	1	1	-	-	1	-	-	-	-	-
Всего (1 курс):	74	49	22	26	1	-	25	16	9	
<i>2 курс</i>										
Раздел 3. Продвижение турпродукта	26	16	10	6	-	-		10	6	4
Тема 3.1 Способы продвижения турпродукта и виды рекламного продукта.	6	2	2	-	-	-		4	2	2
Тема 3.2 Разработка рекламного материала.	2	2	2	-	-	-		-	-	-
Практическое занятие №1. Анализ рекламной деятельности турфирмы («мастер-класс»)	4	2	-	2	-	-		2	2	-
Тема 3.3 Выставочная деятельность в туризме	2	2	2	-	-	-		-	-	-
Практическое занятие №2. Разработка маркетинговой стратегии турагентства	4	2	-	2	-	-		2	1	1
Тема 3.4 Нерекламные методы продвижения турпродукта	4	2	2	-	-	-		2	1	1
Тема 3.5 Взаимодействия турагента с туроператором.	2	2	2	-	-	-		-	-	-
Практическое занятие №3. Проектирование выставочной деятельности турагентства.	2	2	-	2	-	-		-	-	-
Раздел 4 Реализация турпродукта.	32	20	12	8	-	-		12	6	6

Наименование разделов и тем	Максимальная учебная нагрузка (час)	Обязательная нагрузка						Самостоятельная работа		
		Всего, включая часы учебной и производственной практик (час)	в том числе					Всего часов	в том числе	
			теоретических занятий (час)	лабораторных и практических занятий (час)	контрольных занятий /точек рубежного контроля (час)	промежуточная аттестация в форме диф. зачёта/ зачёта (час)	курсовое проектирование		внеаудиторная сам. работа (час)	индивидуальная учебно-научная работа (час)
Документооборот в туризме.										
Тема 4.1 Квалификационные требования к работникам турагентства. Оборудование офиса турфирмы.	4	2	2	-	-	-	2	2	-	
Практическое занятие №4. Проектирование офиса турагентства согласно требованиям	4	2	-	2	-	-	2	-	2	
Тема 4.2 Договорные отношения между турагентством и туроператором	3	2	2	-	-	-	1	1	-	
Тема 4.3 Каналы дистрибуции	3	2	2	-	-	-	1	1	-	
Практическое занятие №5. Анализ возможных форм договора между турагентством и туроператором.	3	2	-	2	-	-	1	-	1	
Тема 4.4 Анализ договорных документов с поставщиками туристских услуг	2	2	2	-	-	-	-	-	-	
Тема 4.5 Взаимоотношения между турагентством и потребителем	4	2	2	-	-	-	2	2	-	
Тема 4.6 Методика формирования турпакета	2	2	2	-	-	-	-	-	-	
Практическое занятие №6. Разработка этапов	4	2	-	2	-	-	2	-	2	

Наименование разделов и тем	Максимальная учебная нагрузка (час)	Обязательная нагрузка						Самостоятельная работа		
		Всего, включая часы учебной и производственной практик (час)	в том числе					Всего часов	в том числе	
			теоретических занятий (час)	лабораторных и практических занятий (час)	контрольных занятий /точек рубежного контроля (час)	промежуточная аттестация в форме диф. зачёта/ зачёта (час)	курсовое проектирование		внеаудиторная сам. работа (час)	индивидуальная учебно-научная работа (час)
документооборота с туристом («мастер-класс»)										
Практическое занятие №7. Подготовка и оформление документов по туру (решение профессиональных задач)	3	2	-	2	-	-	1	-	1	
Раздел 5 Туристские формальности	31	21	12	6	3	-	10	4	6	
Тема 5.1 Понятие и классификация туристских формальностей	3	2	2	-	-	-	1	-	1	
Тема 5.2 Документация, регламентирующая туристские формальности	3	2	2	-	-	-	1	1	-	
Практическое занятие №8. Исследование туристских формальностей.	3	2	-	2	-	-	1	-	1	
Тема 5.3 Сущность паспортно-визовых формальностей	4	2	2	-	-	-	2	2	-	
Тема 5.4 Виды виз. Рекомендации ВТО по визовым формальностям	4	2	2	-	-	-	2	-	2	
Тема 5.5 Шенгенская зона. Биометрия	2	2	2	-	-	-	-	-	-	
Практическое занятие №9. Анализ документов для оформления шенгенской визы (интерактив)	3	2	-	2	-	-	1	-	1	
Практическое занятие №10. Разработка рекомендаций по оптимизации туристских формальностей в	3	2	-	2	-	-	1	-	1	

Наименование разделов и тем	Максимальная учебная нагрузка (час)	Обязательная нагрузка						Самостоятельная работа		
		Всего, включая часы учебной и производственной практик (час)	в том числе					Всего часов	в том числе	
			теоретических занятий (час)	лабораторных и практических занятий (час)	контрольных занятий /точек рубежного контроля (час)	промежуточная аттестация в форме диф. зачёта/ зачёта (час)	курсовое проектирование		внеаудиторная сам. работа (час)	индивидуальная учебно-научная работа (час)
турагентстве										
Тема 5.6 Ответственность турагентства при реализации туристских формальностей	3	2	2	-	-	-		1	1	-
Контрольное занятие (ТРК). Решение профессиональных задач	3	3	-	-	3	-		-	-	-
Раздел 6 Курсовое проектирование	42	30	30	-	-	-		12	-	12
Тема 6.1 Выбор темы	3	2	-	-	-	-	2	1	-	1
Тема 6.2 Формирование цели и задач исследования	2	2	-	-	-	-	2	1	-	1
Тема 6.3 Изучение нормативно-правовых актов по теме, сбор нормативной информации	3	2	-	-	-	-	2	1	-	1
Тема 6.4 Изучение специальной литературы по теме, сбор научно-учебной информации	3	2	-	-	-	-	2	1	-	1
Тема 6.5 Изучение Интернет-ресурсов по теме, сбор тематической информации	3	2	-	-	-	-	2	1	-	1
Тема 6.6 Обработка полученной информации, анализ и систематизация материалов	3	2	-	-	-	-	2	1	-	1
Тема 6.7 Составление Введения	2	2	-	-	-	-	2	1	-	1
Тема 6.8 Составление теоретической части	3	2	-	-	-	-	2	1	-	1
Тема 6.9 Составление	3	2	-	-	-	-	2	1	-	1

Наименование разделов и тем	Максимальная учебная нагрузка (час)	Обязательная нагрузка						Самостоятельная работа		
		Всего, включая часы учебной и производственной практик (час)	в том числе					Всего часов	в том числе	
			теоретических занятий (час)	лабораторных и практических занятий (час)	контрольных занятий /точек рубежного контроля (час)	промежуточная аттестация в форме диф. зачёта/ зачёта (час)	курсовое проектирование		внеаудиторная сам. работа (час)	индивидуальная учебно-научная работа (час)
аналитической части										
Тема 6.10 Апробация результатов исследования	3	2	-	-	-	-	2	1	-	1
Тема 6.11 Составление практической части	3	2	-	-	-	-	2	1	-	1
Тема 6.12 Составление заключения. Оформление списка использованных источников	3	2	-	-	-	-	2	1	-	1
Тема 6.13 Оформление пояснительной записки и приложений	3	2	-	-	-	-	2	-	-	-
Тема 6.14 Создание и оформление презентации к защите курсового проекта. Подготовка доклада.	3	2	-	-	-	-	2	-	-	-
Тема 6.15 Защита курсового проекта	2	2	-	-	-	-	2	-	-	-
Всего (2 курс):	131	57	34	20	3	-	30	44	16	28
Всего по МДК:	205	136	56	46	4	-	30	69	33	36
Всего по ПМ:	358	238	96	102	10		30	120	63	58

4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация профессионального модуля предполагает наличие учебных кабинетов и лабораторий.

Оборудование кабинета турагентской и туроператорской деятельности:

- 1) Проектор,
- 2) Компьютер,
- 3) Выход в Интернет,
- 4) Программное обеспечение:
 - WindowsXPProfessional,
 - MSOffice,
 - 7-Zip

- 5) Наглядные средства обучения:
 - дидактический материал

Оборудование лаборатории «Информационно-коммуникационных технологий»:

- 1) Компьютер,
- 2) Выход в Интернет,
- 3) Программное обеспечение:
 - WindowsXPProfessional,
 - MSOffice,
 - 7-Zip.
- 4) Наглядные средства обучения:
 - дидактический материал,
 - средства контроля

Оборудование «Мультимедийной лаборатории иностранных языков»:

- 1) Компьютер,
- 2) Выход в Интернет,
- 3) Программное обеспечение:
 - WindowsXPProfessional,
 - MSOffice,
 - 7-Zip.
- 4) Наглядные средства обучения:
 - дидактический материал,
 - средства контроля

Оборудование «Учебного (тренингового) офиса»:

- 1) Компьютер,
- 2) Выход в Интернет,
- 3) Программное обеспечение:
 - WindowsXPProfessional,
 - MSOffice,
 - 7-Zip.
- 4) Наглядные средства обучения:
 - дидактический материал,
 - средства контроля.

Реализация профессионального модуля предполагает обязательную учебную и производственную практику.

4.2 Информационное обеспечение дисциплины

Основная литература:

1. Мотышина, М. С. Менеджмент туризма : учебник для среднего

профессионального образования / М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов ; под редакцией М. С. Мотышиной. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 282 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10777-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/456110>

2. Джанджугазова, Е. А. Маркетинговые технологии в туризме: маркетинг туристских территорий : учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. А. Джанджугазова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 208 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10551-3. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/456727>

3. 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>

4. 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>

Дополнительная литература:

1. Дашкова, Т. Л. Маркетинг в туристическом бизнесе [Текст] : учеб. пособие. — М.: Дашков и К., 2014

2. Замедлина, Е.А. Экономика отрасли: Туризм [Текст]: учеб. пособие для СПО. — М.: Инфра-М, 2015

3. Сорокина, А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах [Текст]: учеб. пособие. — М.: Инфра-М, 2014

4. Брашнов, Д.Г. Гостиничный сервис и туризм [Текст]: учеб. пособие. — М.: Альфа М., 2015

5. Зайцева, Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме [Текст]: учеб. пособие. — М.: Форум, 2014

6. Чудновский, А.Д. Индустрия гостеприимства [Текст]: основы организации и управления: учеб. пособие. — М.: Инфра-М, 2014

7. Бикташева, Д.Л. Менеджмент в туризме [Текст]: учеб. пособие для СПО. — М.: Инфра-М, 2014

8. Быстров, С.А. Организация туристской деятельности [Текст]: учеб. пособие. — М.: Инфра-М, 2014

9. Матюхина, Ю.А. Организация туристской деятельности [Текст]: учеб. пособие. — М.: Инфра-М, 2014

10. Скобельцына, А.С. Технология и организация экскурсионных услуг [Текст]: учебник для ВПО. — М.: Академия, 2013

11. Скобкин, С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма [Текст]: учеб. пособие для ВПО. — М., 2014

12. Рындач, М.А. Основы туризма [Текст]: учеб. пособие. — М.: Наука Спектр, 2013

13. Сорокина, А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах [Текст] : учеб.пособие. – М.: Инфра-М, 2014
14. Матюхина, Ю. А. Организация туристской индустрии [Текст] : учеб.пособие для СПО. – М.: Инфра-М, 2014
15. Брашнов, Д.Г. Гостиничный сервис и туризм [Текст] : учеб. пособие . – М.: Альфа М., 2015
16. Скобкин, С. С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма [Текст]: учеб.пособие.– М.: Инфра-М, 2014
17. Скобельцына А.С. Технология и организация экскурсионных услуг [Текст] : учебник. – М.: Академия,2013
18. Быстров, С. А. Организация туристской деятельности. Управление турфирмой [Текст] : учебное пособие. – М.: Инфра-М, 2014
19. Сарафанова, Е.В. Маркетинг в туризме [Текст]: учеб.пособие для СПО. – М.: Инфра-М, 2015
20. Чудновский, А. Д. Индустрия гостеприимства: основы организации и управления [Текст]: учеб.пособие.– М.: Инфра-М, 2014
21. Дашкова, Т. Л. Маркетинг в туристическом бизнесе [Текст]: учеб. пособие.–М.: Дашков и К., 2014
22. Зайцева, Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме[Текст] : учеб. пособие.– М.: Форум,2014

4.3 Общие требования к организации образовательного процесса

При изучении профессионального модуля «Предоставление турагентских услуг» соблюдается следующая последовательность освоения программы:

Изучение материала начинается с МДК 01.02 «Технология и организация турагентской деятельности». Завершается изучение материала профессионального модуля МДК 01.01 «Технология продаж и продвижения турпродукта».

Рассмотрение материала МДК 01.01. «Технология продаж и продвижения турпродукта» и МДК 01.02. «Технология и организация турагентской деятельности» является основой для проведения учебной практики.

Содержание профессионального модуля включает практические и лабораторные работы.

Для освоения профессионального модуля обучающиеся используют знания, умения, навыки, способы деятельности, сформированные в ходе изучения дисциплин «Организация туристской индустрии», «Сервисная деятельность», «Основы туризма».

Освоение модуля «Предоставление турагентских услуг» является основой для последующего изучения профессионального модуля ПМ.02 «Предоставление услуг по сопровождению туристов».

Учебная практика по специальности «Туризм» проводится в профильных организациях.

Для проведения учебной практики в соответствии с данной программой разработаны перечни учебно-производственных работ. Выполнение этих работ должно обеспечить освоение всех операций,

предусмотренных программой профессионального модуля.

При работе над курсовой работой обучающимся оказываются консультации.

По итогам изучения профессионального модуля обучающиеся сдают экзамен.

Обязательным условием допуска к производственной практике в рамках профессионального модуля «Предоставление турагентских услуг» является ознакомление с графиком рабочего дня предприятия – объекта прохождения, правилами внутреннего распорядка, техникой безопасности на предприятии.

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

5.1 Формы и методы контроля и оценки результатов обучения

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 наблюдений и оценка лабораторных, практических занятий при выполнении работ по учебной практике
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 предоставления турагентских услуг; оценка эффективности и качества выполнения;	Решение ситуационных задач. Интерпретация наблюдений и оценка лабораторных, практических занятий при выполнении работ по учебной практике
ОК.3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за	Решение стандартных и нестандартных профессиональных задач в области предоставления	Оценка самостоятельной работы. Интерпретация

них ответственность.	турагентских услуг.	наблюдений и оценка лабораторных, практических занятий при выполнении работ по учебной практике
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;	Оценка самостоятельной работы. Интерпретация наблюдений и оценка лабораторных, практических занятий при выполнении работ по учебной практике
ОК.5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	Работа на оборудовании с применением программного обеспечения;	Оценка самостоятельной работы. Интерпретация наблюдений и оценка лабораторных, практических занятий при выполнении работ по учебной практике
ОК.6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	Взаимодействие с обучающимися, преподавателями и мастерами в ходе обучения;	Интерпретация наблюдений и оценка лабораторных, практических занятий при выполнении работ по учебной практике
ОК.7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчинённых), результат выполнения заданий.	Взаимодействие с обучающимися, преподавателями и мастерами в ходе обучения.	Решение ситуационных задач. Интерпретация наблюдений и оценка лабораторных, практических занятий при выполнении работ по учебной практике
ОК.8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать	Организация самостоятельных занятий при изучении профессионального модуля	Решение ситуационных задач. Интерпретация наблюдений и оценка лабораторных, практических занятий при выполнении работ

повышение квалификации.		по учебной практике
ОК.9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	Анализ инноваций в области индустрии туризма и нормативно-правовой базы	Решение ситуационных задач. Интерпретация наблюдений и оценка лабораторных, практических занятий при выполнении работ по учебной практике

5.2. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

Критерии оценки практической работы:

Оценка 5 – работа выполнена в полном объеме, верно

Оценка 4 – работа выполнена в полном объеме, допущена неточность

Оценка 3 – работа выполнена в полном объеме, допущена 1 ошибка

Оценка 2 – работа выполнена в полном объеме, допущена более 2 ошибок или не выполнена

Критерии оценки практических навыков:

Оценка «отлично» ставится в том случае, если студент:

- свободно применяет полученные знания при выполнении практических заданий;
- выполнил работу в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности действий;
- в письменном отчете по работе правильно и аккуратно выполнены все записи;
- при ответах на контрольные вопросы правильно понимает их сущность, дает точное определение и истолкование основных понятий, использует специальную терминологию дисциплины, не затрудняется при ответах на видеоизмененные вопросы, сопровождает ответ примерами.

Оценка «хорошо» ставится, если:

- выполнены требования к оценке «отлично», но допущены 2 – 3 недочета при выполнении практических заданий и студент может их исправить самостоятельно или при небольшой помощи преподавателя;
- в письменном отчете по работе делает незначительные ошибки;
- при ответах на контрольные вопросы не допускает серьезных ошибок, легко устраняет отдельные неточности, но затрудняется в применении знаний в новой ситуации, приведении примеров.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если:

- практическая работа выполнена не полностью, но объем выполненной части позволяет получить правильные результаты и выводы;
- в ходе выполнения работы студент продемонстрировал слабые

практические навыки, были допущены ошибки;

- студент умеет применять полученные знания при решении простых задач по готовому алгоритму;

- в письменном отчете по работе допущены ошибки;

- при ответах на контрольные вопросы правильно понимает их сущность, но в ответе имеются отдельные пробелы и при самостоятельном воспроизведении материала требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если:

- практическая работа выполнена не полностью и объем выполненной работы не позволяет сделать правильных выводов, у студента имеются лишь отдельные представления об изученном материале, большая часть материала не усвоена;

- в письменном отчете по работе допущены грубые ошибки, либо он вообще отсутствует;

- на контрольные вопросы студент не может дать ответов, так как не овладел основными знаниями и умениями в соответствии с требованиями программы.

Критерии оценки ситуационной задачи:

Оценка «отлично» ставится в том случае, если студент:

- свободно применяет полученные знания при выполнении практических заданий;

- выполнил работу в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности действий;

- в письменном отчете по работе правильно и аккуратно выполнены все записи;

- при ответах на контрольные вопросы правильно понимает их сущность, дает точное определение и истолкование основных понятий, использует специальную терминологию дисциплины, не затрудняется при ответах на видеоизмененные вопросы, сопровождает ответ примерами.

Оценка «хорошо» ставится, если:

- выполнены требования к оценке «отлично», но допущены 2 – 3 недочета при выполнении практических заданий и студент может их исправить самостоятельно или при небольшой помощи преподавателя;

- в письменном отчете по работе делает незначительные ошибки;

- при ответах на контрольные вопросы не допускает серьезных ошибок, легко устраняет отдельные неточности, но затрудняется в применении знаний в новой ситуации, приведении примеров.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если:

- практическая работа выполнена не полностью, но объем выполненной части позволяет получить правильные результаты и выводы;

- в ходе выполнения работы студент продемонстрировал слабые практические навыки, были допущены ошибки;

- студент умеет применять полученные знания при решении простых задач по готовому алгоритму;

- в письменном отчете по работе допущены ошибки;

- при ответах на контрольные вопросы правильно понимает их сущность, но в ответе имеются отдельные пробелы и при самостоятельном воспроизведении материала требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если:

- практическая работа выполнена не полностью и объем выполненной работы не позволяет сделать правильных выводов, у студента имеются лишь отдельные представления об изученном материале, большая часть материала не усвоена;

- в письменном отчете по работе допущены грубые ошибки, либо он вообще отсутствует;

- на контрольные вопросы студент не может дать ответов, так как не овладел основными знаниями и умениями в соответствии с требованиями программы.