

ЕЛЕЦКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ им. И.А.БУНИНА

УТВЕРЖДАЮ
Директор института СПО
/ М.А. Харламова



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

ПМ. 01 Предоставление турагентских услуг

43.02.10 Туризм

квалификация выпускника
Специалист по туризму
(базовый уровень подготовки)

Форма обучения: **очная**

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) 43.02.10 Туризм

Рабочая программа разработана на кафедре туризма и гостиничного дела.

Разработчик(и): Стрельникова М.А., канд.филол.наук, доцент

Согласовано:

Организация-партнер: ООО ЦЕНТР ТУРИЗМА «ЕЛЕН» Р.М. Иванова



СОДЕРЖАНИЕ

- 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
- 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
- 3. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ МОДУЛЯ**
- 4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
- 5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ. 01 Предоставление турагентских услуг

1.1. Область применения примерной программы

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

ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.

ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах.

ПК 1.3. Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.

ПК 1.4. Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя.

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

ПК 1.6. Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю.

ПК 1.7. Оформлять документы строгой отчетности.

Рабочая программа может быть использована в дополнительной профессиональной подготовке в рамках специальности СПО 43.02.10 Туризм.

1.2. Цель и задачи профессионального модуля

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

иметь практический опыт:

выявления и анализа потребностей заказчиков и подбора оптимального туристского продукта;

проведения сравнительного анализа предложений туроператоров, разработки рекламных материалов и презентации турпродукта;

взаимодействия с туроператорами по реализации и продвижению турпродукта с использованием современной офисной техники;

оформления и расчета стоимости турпакета (или его элементов) по заявке потребителя;

оказания визовой поддержки потребителю;

оформления документации строгой отчетности;

уметь:

определять и анализировать потребности заказчика;

выбирать оптимальный туристский продукт;

осуществлять поиск актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках из разных источников (печатных, электронных);

составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам, проводить маркетинг существующих предложений от туроператоров;

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

осуществлять бронирование с использованием современной офисной техники;

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

обеспечивать своевременное получение потребителем документов, необходимых для осуществления турпоездки;

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

представлять турпродукт индивидуальным и корпоративным потребителям;

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

оформлять документацию заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта;

составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договора, заявки);

приобретать, оформлять, вести учет и обеспечивать хранение бланков строгой отчетности;

принимать денежные средства в оплату туристической путевки на основании бланка строгой отчетности;

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

консультировать потребителя об особенностях заполнения пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению виз;

доставлять туроператору пакет документов туриста, необходимых для получения виз в консульствах зарубежных стран;

знать:

структуру рекреационных потребностей, методы изучения и анализа запросов потребителя;

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

туроператора;
 различные виды информационных ресурсов на русском и иностранном языках, правила и возможности их использования;
 методы поиска, анализа и формирования баз актуальной информации с использованием различных ресурсов на русском и иностранном языках;
 технологии использования базы данных;
 статистику по туризму, профессиональную терминологию и принятые в туризме аббревиатуры;
 особенности и сравнительные характеристики туристских регионов и турпродуктов;
 основы маркетинга и приемы маркетинговых исследований в туризме;
 виды рекламного продукта, технологии его разработки и проведения рекламных мероприятий;
 характеристики турпродукта и методики расчета его стоимости;
 правила оформления деловой документации;
 правила изготовления, использования, учета и хранения бланков строгой отчетности;
 перечень стран, имеющих режим безвизового и визового въезда граждан Российской Федерации;
 перечень стран, входящих в Шенгенское соглашение, и правила пересечения границ этих стран гражданами Российской Федерации;
 требования консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы;
 информационные технологии и профессиональные пакеты программ по бронированию. Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС СПО и ОПОП СПО по данной специальности:

1.3. Рекомендуемое количество часов

Рекомендуемое количество часов на освоение профессионального модуля всего – 542, в том числе:

максимальная учебная нагрузка обучающегося – 396 часов, в которую включены:

- **обязательная** аудиторная учебная нагрузка – 252 часа;
- **самостоятельная** работа обучающегося – 144 часов;
- **учебная практика** – 72 часа;
- **производственная практика** (по профилю специальности) – 72 часа.
- **консультации** – 2 ч.

1.4. Формы контроля и оценивания элементов ПМ

Элемент ПМ	Форма контроля и оценивания		
	Текущий контроль	Промежуточная аттестация	Экзамен по ПМ

1.Технология продаж и продвижения турпродукта	Сообщения по планам практических занятий, выполнение практических заданий, контрольные работы	Дифференцированный зачет 5 семестр Курсовая работа, 5 семестр	
2. Технология организации турагентской деятельности	Ответы на вопросы к практическим занятиям, контрольные работы	Экзамен, 5 семестр	
3.Учебная практика	Отчет по учебной практике	Дифференцированный зачет 4 семестр	
4.Производственная практика (по профилю специальности)	Отчет по производственной практике	Дифференцированный зачет 4 семестр	
5.Экзамен квалификационный			Комплексный экзамен 5 семестр

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности хранение, переработка, предпродажная подготовка и реализация сельскохозяйственной продукции, 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	Выполнять предпродажную подготовку и реализацию сельскохозяйственной продукции.
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.
ОК2	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
ОК4	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач,

	профессионального и личностного развития.
ОК5	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК6	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.
ОК8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК9	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

3. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ПМ

3.1. Тематический план профессионального модуля

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля *	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов
			Всего, часов	лабораторные работы и практические занятия, часов	курсовая работа (проект), часов	Всего, часов	курсовая работа (проект), часов		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПК 1.1-	Раздел 1. Технология продаж и продвижения	247	139	74	24	72	-	72	-

1.7	турпродукта								
ПК 1.1- 1.7	Раздел 2. Технология организации турагентской деятельности	223	187	74	-	72	-	36	-
ПК 1.1- 1.7	Производственная практика (по профилю специальности), часов	72							72
	Всего:	542	254	148	24	144	-	72	72

3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Вид занятия	Объем часов	Уровень освоения
Раздел 1. МДК.01.01. Технология продаж и продвижения турпродукта				
Тема 1. Тенденции развития туристской индустрии	Содержание Основные тенденции в развитии туристской индустрии. Тенденции развития туристского спроса	теоретическое	4	1
	Практическое занятие №1. Проанализировать литературу интернет-источники с целью выявления тенденций в развитии туристской индустрии. Подготовка сообщения и презентация на тему «Современные тенденции в развитии туристской индустрии»	практическое	6	1
Тема 2. Туристский продукт	Содержание Основные понятия и определения. Особенности туристского продукта и их влияние на технологию продаж. Структурная модель туристского продукта	теоретическое	4	1

	Практическое занятие №2. Виды турпродукта. Особенности турпродукта, представленного на туррынке Липецкой области. Презентация.	практическое	8	1
	Практическое занятие №3. Анализ туристического продукта на конкретном примере и выявление особенностей, влияющих на технологию продаж. Подготовка индивидуальных сообщений	практическое	6	1
Тема 3. Технология продаж. Этапы продаж туристского продукта	Содержание Понятие продажи. Цикл продаж. Правила установления контакта. Технологии выявления потребностей клиента. Правила и рекомендации проведения презентации. Ценовые переговоры.	теоретическое	12	1
	Практическое занятие №4. Установление контакта: установление делового и эмоционального контакта. Невербальное общение. Благоприятные и неблагоприятные признаки для установления контакта.	практическое	6	1
	Практическое занятие №5. Тренинг "Уверенное поведение в продажах".	практическое	6	1
	Практическое занятие №6. Тренинг " Невербальные средства общения и их знание в продажах туруслуг".	практическое	6	1
Тема 4. Управление возражениями клиента	Содержание Понятие, сущность и причины возражения Виды возражений Этапы преодоления возражений (разбор конкретных ситуаций)	теоретическое	6	1,2
	Практическое занятие №7. Виды возражений Этапы преодоления возражений (разбор конкретных ситуаций)	практическое	6	1,2
	Практическое занятие №8. 1. Формирование банка возражений, ч асто встречаемых в туристской индустрии	практические	6	1,2

	2. Анализ алгоритма работы с возражениями, разработка способов и методов			1,2,3
Тема 5. Основные каналы продвижения турпродукта	Содержание. 1. Способы доведения информации до потребителя. Виды информационных ресурсов.	теоретическое	10	1
	2. Средства и формы рекламы турпродукта на рынке. Методы и нормативно-правовая основа рекламы турпродукта.			
	3. Виды рекламного продукта, технология его разработки и проведения рекламных кампаний			
	Практическое занятие №9. Нерекламные методы продвижения турпродукта: прямая рассылка информации, работа с постоянной клиентской базой, прямой маркетинг, организация льготных мероприятий (разбор конкретных ситуаций)	практическое	6	1,2
	Практическое занятие №10. Специфика выставочной деятельности турфирмы. Особенности презентации туров на выставках, ярмарках, форумах.	практические	6	1,2
Тема 6. Стимулирование продаж турпродукта	Содержание 1. Анализ требований российского законодательства к правилам реализации туристского продукта и информации, предоставляемой потребителю 2. Средства стимулирования потребителей: предоставление скидок, дополнительного бесплатного обслуживания, раздача сувенирной продукции, бонусные программы для постоянных клиентов	теоретическое	4	1
	Практическое занятие №11. Анализ системы мер по созданию положительного имиджа турфирмы на рынке Разработка и анализ системы продвижения турпродукта Анализ предотвращения типичных ошибок менеджеров при продаже туров	практическое	12	1
Самостоятельная работа обучающихся Систематическая проработка конспектов занятий,			72	

<p>учебной и специальной литературы.</p> <p>Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление отчетов по вопросам и темам практических занятий, презентаций и подготовка к их защите.</p> <p>Составление и решение тестов. Решение кейсов и практических задач.</p>				
<p>Примерная тематика курсовых работ</p> <p>Разработка программы продвижения турпродукта туроператора.</p> <p>Разработка макета рекламного обращения.</p> <p>Разработка макета каталога туроператора (на примере российского туроператора).</p> <p>Разработка плана участия туроператора в международной туристской выставке.</p> <p>Разработка рекламно-информационного материала турагентства.</p> <p>Разработка рекламного буклета (на примере любого российского направления).</p> <p>Разработка памятки туристу (на примере любого российского направления).</p> <p>Разработка памятки туристу (на примере любого вида туризма).</p> <p>Разработка памятки туристу «Туристские формальности» (на примере любого туристского направления).</p> <p>Обслуживание клиента при продаже турпродукта.</p> <p>Организация продажи турпродукта в турагентстве.</p> <p>Создание благоприятной психологической обстановки в туристском агентстве при обслуживании клиента.</p> <p>Инновационные технологии обслуживания клиентов (на примере агентского бизнеса).</p> <p>Работа с претензиями туристов.</p> <p>Рекомендации менеджеру туристского агентства для работы по ... (любое туристское направление).</p> <p>Рекомендации менеджеру туристского агентства для работы по ... (любой вид туризма).</p>				
МДК.01.02. Технология организации турагентской деятельности				
<p>Тема 1. Турагентская деятельность</p>	<p>Содержание.</p> <p>Структура туристского рынка. Международное регулирование туристской деятельности.</p>	теоретическое	6	1,2
	<p>2. Виды турагентской деятельности и функции турагента. Взаимодействие с туроператорами по реализации и продвижению</p>			

	турпродукта			
	Практическое занятие №1. 1. Анализ предложений туроператоров на туристском рынке 2. Поиск актуальной информации от туристских агентств в Липецкой области	практические	12	1,2
Тема 2. Организация работы туристического агентства	Содержание. Регистрация юридического лица. Этапы регистрации. Формы налогообложения в туризме.	теоретическое	8	1
	Практическое занятие №2. 1. Анализ эффективности различных видов юр. Лиц и систем налогообложения для работы в агентском бизнесе 2. Внешняя и внутренняя среда туристического агентства (разбор конкретных ситуаций)	практическое	12	1,2
Тема 3. Организация взаимодействия с туроператорами	Содержание. Виды взаимодействия с туроператорами. Взаимоотношения турагента с туроператором. Агентское соглашение. Агентское вознаграждение. Условия реализации турпродукта	теоретическое	6	1
	Практическое занятие №3. 1. Анализ различных видов взаимодействия с туроператорами (положительные и отрицательные стороны). 2. Особенности франчайзинга в туризме (разбор конкретных ситуаций) 3. Организация взаимодействия с туроператорами по реализации и продвижению турпродукта с использованием современных информационных технологий.	практическое	12	1,2
Тема 4. Организация работы турагента с клиентом	Содержание. Правила оказания услуг по реализации туристского продукта и защита прав туристов.	теоретическое	8	1
	Организация офиса турфирмы турагента. Личные продажи турпродукта и их особенности.			
	Продажи по телефону и их			

	особенности. Особенности работы с клиентами разных психологических типов. Формирование лояльности клиентов турагентства.			
	Практическое занятие №4. Документационное оформление взаимоотношений между турагентством и клиентами.	практическое	12	1,2
	Практическое занятие №5. Документационное оформление взаимоотношений между турагентством и клиентами			
	Практическое занятие №6. Стандарты обслуживания в турагентском предприятии			
Тема 5. Бронирование турпутевок через Интернет	Содержание Бронирование турагентом туров через Интернет. Компьютерные системы бронирования туров.	теоретическое	6	1
	Практическое занятие №7. Российские компьютерные системы бронирования. Штрафы за отказ от тура.	практическое	12	1,2
Тема 6. Международное регулирование туризма	Содержание Паспортные формальности. Визовые формальности. Причины отказа в оформлении визы. Шенгенское соглашение. Условия получения шенгенской визы. Виды шенгенских виз	теоретическое	6	1
	Практическое занятие №8. Паспортные и визовые формальности. Правила выезда российских граждан за границу	практическое	14	1,2,3
	Практическое занятие №9. Правила въезда в Россию для иностранных граждан			
Самостоятельная работа обучающихся Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы. Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление отчетов по вопросам и темам практических занятий, презентаций и подготовка к их защите. Составление и решение тестов. Решение кейсов и практических задач.			72	
УП 01.01.Учебная	Виды работ Взаимодействовать с	практическое	72	1,2

практика	туроператором по реализации и продвижению турпродукта. Оформлять документы строгой отчетности. Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю. Информировать потребителя о туристских продуктах. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации. Оформлять турпакет. 36 25 Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению турпродукта. Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя. Оформлять документы строгой отчетности.			
ПП.01.01. Производственная практика (практика по профилю специальности): ПМ01 Предоставление турагентских услуг	Виды работ Выявление и анализ потребностей заказчиков и подбор оптимального туристского продукта Проведение сравнительного анализа предложений туроператоров, разработки рекламных материалов и презентации турпродукта Взаимодействие с туроператорами по реализации и продвижению турпродукта с использованием современной офисной техники Расчет стоимости турпакета (или его элементов) по заявке потребителя Оформление турпакета (или его элементов) по заявке потребителя Оказание визовой поддержки потребителю Оформление документации строгой отчетности	практическое	72	1,2,3
ПМ.01.ЭК Экзамен квалификационн ый	Консультация		2	
Итого			398	

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация профессионального модуля предполагает наличие учебного кабинета турагентской и туроператорской деятельности, учебной (тренинговой) фирмы по предоставлению туристских услуг (турфирма)

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета: посадочные места по количеству обучающихся, рабочее место преподавателя.

Технические средства обучения: компьютер с лицензионным программным обеспечением, мультимедиапроектор и электронная панель или электронная доска.

Реализация профессионального модуля предполагает обязательную учебную и производственную практику (по профилю специальности). Реализация профессионального модуля предполагает обязательную учебную и производственную практику (по профилю специальности).

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест:

- рабочие места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- наглядные пособия: демонстрационные плакаты, раздаточный материал (Госты);
- слайд-проекторы, интерактивные доски.

4.2. Информационное обеспечение обучения

Основные источники:

1. Восколович, Н. А. Маркетинговые технологии в туризме : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Восколович. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 242 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15811-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/509812> (дата обращения: 01.06.2022).
2. Емелин, С. В. Технология и организация турагентской деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 194 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12617-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/496401> (дата обращения: 01.06.2022).

Дополнительные источники:

1. Бугорский, В. П. Организация туристской индустрии. Правовые основы : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. П. Бугорский. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 165 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-02282-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/491654> (дата обращения: 11.06.2022). Бессарабов Б.Ф., Бондарев Э.И., Столляр Т.А. Птицеводство и технология производства яиц и мяса птиц: учебник. — 2-е изд., доп. — СПб.: Лань, 2005. — 352 с.

2. Синяева, И. М. Маркетинг услуг : учебник / И. М. Синяева, О. Н. Романенкова, В. В. Синяев ; под ред. Л. П. Дашкова ; Финансовый университет при Правительстве РФ. – 5-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2022. – 251 с. : ил., табл. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684412> (дата обращения: 11.06.2022). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-04575-2. – Текст : электронный.

3. Хайретдинова, О. А. Технология и организация туроператорской деятельности : учебное пособие / О. А. Хайретдинова ; Уфимский государственный университет экономики и сервиса (УГУЭС). – Уфа : Уфимский государственный университет экономики и сервиса, 2015. – 107 с. : табл., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=445129> (дата обращения: 01.06.2022). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-88469-747-8. – Текст : электронный.

Программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

www.russiatourism.ru - Федеральное агентство по туризму (Ростуризм)

www.gks.ru - Федеральная служба федеральной статистики

<http://www.turpoisk.ru/> - Туристическая поисковая система

<http://ruspo.ru/> - Туристическая система

www.atorus.ru - Официальный сайт Ассоциации туроператоров России

<https://www.rostourunion.ru/> - Официальный сайт Российского союза туриндустрии

www.ratanews.ru - Ежедневная электронная газета для профессионалов турбизнеса

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Профессиональный модуль «Предоставление турагентских услуг» относится к основному курсу профессиональных модулей (ПМ.01) по специальности 43.02.10 Туризм

Для освоения ПМ «Предоставление турагентских услуг» обучающиеся используют знания, умения, навыки, способы деятельности, сформированные в ходе изучения дисциплин «Безопасность жизнедеятельности», «География», «Организация туристской индустрии», «Психология делового общения», «Введение в профессию».

ПМ 01 «Предоставление турагентских услуг» включает МКД 01.01 «Технология продаж и продвижения турпродукта», МКД 01.02 «Технология организации турагентской деятельности». Освоение ПМ01

«Предоставление турагентских услуг» является основой для последующего изучения ПМ.02. «Предоставление услуг по сопровождению туристов», ПМ.03 «Предоставление туроператорских услуг», ПМ. 04. «Управление функциональным подразделением организации».

Организация учебной и производственной практики (по профилю специальности):

Вид практики – учебная.

Этапы практики:

1. Установочная конференция.

2. Изучение правил работы на туристском предприятии.

Инструктаж по технике безопасности.

3.Изучение особенностей и включение практикантов в разнообразные виды профессиональной деятельности.

4. Подготовка отчётной документации.

5. Итоговая конференция: подведение итогов конференции.

Цель учебной практики - формирование у обучающихся первичных практических умений и опыта деятельности в рамках профессионального модуля ПМ. 01 «Предоставление турагентских услуг».

Основные задачи учебной практики: знакомство и работа с нормативнодокументацией, с технологиями работы турагентства и технологиями продаж.

Учебная практика в объёме 72 часов.Содержание учебной практики:

Виды работ

Выявление и анализ запросов потребителей и возможности их реализации.

Маркетинг предложений турагентов.

Проведение сравнительного анализа турагентов в регионе.

Основные направления российского выездного туризма

Продвижение туристского продукта. Разработка и проведение рекламной кампании

Оформление турпакета, турпутевки, ваучера.

Предоставление потребителю информации о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы, заграничного паспорта.

Осуществлять бронирование с помощью современной техники.

Составление заявок на обслуживание, договоров с поставщиками услуг, договор на туристское обслуживание.

Оформлять документацию заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта.

Делать вывод о современном состоянии и перспективах развития индустрии туризма в изучаемом регионе.

Анализировать современное состояние и перспективы развития инфраструктуры туризма в изучаемом регионе.

Дать характеристику туристским фирмам и предприятиям (описание предприятия, историческая справка, структура, виды деятельности, специализация, виды предоставляемых услуг, организация работы с туристами, значимость и место на рынке туристских услуг).

Составить список наиболее популярных достопримечательностей региона.

Проанализировать качество туристических достопримечательностей региона (с точки зрения известности и доступности).

Составить описание достопримечательности.

Презентация выполненной работы. Защита практики

Вид практики – производственная.

Этапы практики:

1. Инструктаж по технике безопасности.
2. Знакомство с предприятием, являющимся базой практики.
3. Изучение работы предприятия.

Цель производственной практики - формирование у обучающихся профессиональных компетенций в условиях деятельности туристского предприятия.

Основные задачи производственной практики: изучение специфики деятельности организации; знакомство с графиком работы организации, ее структурными подразделениями; знакомство с инструкцией по технике безопасности; формирование профессиональных навыков в конкретной профессиональной области; приобретение опыта работы по специальности; приобретение опыта работы в коллективе; выполнение требований и действий, предусмотренных программой производственной практики и заданий руководителя; выявление недостатков в работе организации и перспектив ее функционирования; разработка предложений по устранению недостатков и совершенствованию деятельности организации.

Производственная практика в объёме 72 часов проводится на предприятиях сферы туризма.

Содержание учебной практики:

Знакомство с предприятием, являющимся базой практики.

Анализ методов и способов продвижения турпродукта туристической компании – базы практики.

Анализ запросов потребителя и возможностей их реализации.

Оформление технологической документации по туру (технологической карты туристского путешествия, графика загрузки, договоров с партнерами-поставщиками услуг, расчета стоимости тура).

Критерии оценки практик:

«Зачтено (с оценкой «отлично»)» - обучающийся своевременно выполнил весь объем работы, требуемый программой практики, показал

глубокую теоретическую, методическую, профессионально-прикладную подготовку; умело применил полученные знания во время прохождения практики, показал владение традиционными и альтернативными методами, современными приемами в рамках своей профессиональной деятельности, точно использовал профессиональную терминологию; ответственно и с интересом относился к своей работе, грамотно, в соответствии с требованиями сделал анализ проведенной работы; отчет о практике выполнил в полном объеме, результативность практики представлена в количественной и качественной обработке, продуктах деятельности, обучающийся показал сформированность общепрофессиональных и профессиональных компетенций.

«Зачтено (с оценкой «хорошо»)» - обучающийся демонстрирует достаточно полные знания всех профессионально-прикладных и методических вопросов в объеме программы практики; полностью выполнил программу, но допустил незначительные ошибки при выполнении задания, владеет инструментарием методики в рамках своей профессиональной подготовки, умением использовать его; грамотно использует профессиональную терминологию при оформлении отчетной документации по практике.

«Зачтено (с оценкой «удовлетворительно»)» - обучающийся выполнил программу практики, однако в процессе работы не проявил достаточной самостоятельности, инициативы и заинтересованности, допустил существенные ошибки при выполнении заданий практики, демонстрирует недостаточный объем знаний и низкий уровень их применения на практике; неосознанное владение инструментарием, низкий уровень владения методической терминологией; низкий уровень владения профессиональным стилем речи; низкий уровень оформления документации по практике.

«Не зачтено» - обучающийся владеет фрагментарными знаниями и не умеет применить их на практике, обучающийся не выполнил программу практики, не проявил инициативу, не представил рабочие материалы, не проявил склонностей и желания к работе, не представил необходимую отчетную документацию.

По итогам практик обучающиеся предоставляют отчет в письменном виде.

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по МДК: наличие высшего, соответствующее профилю преподаваемой дисциплины (модуля). Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным для преподавателей, отвечающих за освоение обучающимся профессионального учебного цикла. Преподаватели получают дополнительное профессиональное образование по программам

повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПМ

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	Выявляет и анализирует запросы потребителя и возможности их реализации	Выполненная практическая работа
ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах	Раскрывает перед потребителем в полном объеме туристские продукты	Выполненная практическая работа
ПК 1.3. Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта	Осуществляет взаимодействие с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта	Наблюдение за организацией профессиональной деятельности
ПК 1.4 Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя.	Рассчитывает стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя.	Выполненная практическая работа
ПК 1.5 Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы)	Оформляет турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы) в соответствии с заявкой потребителя.	Оформленные бланки турпутевки, ваучера, страховых полисов)
ПК 1.6 Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю.	Ориентируется в особенностях визовой поддержки, умеет донести особенности до потребителя.	Участие в семинаре
ПК 1.7 Оформлять документы строгой отчетности.	Оформляет документы строгой отчетности.	Выполненная практическая работа

Результаты (освоенныеобщиекомпетенции)	Основныепоказателиоценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	понимает сущность и социальную значимость профессии «специалист по туризму»; проявляет к ней устойчивый интерес	Психологическое анкетирование,наблюдение , собеседование, ролевые игры
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	организует собственную деятельность, выбирает типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивает эффективность и качество выбранных методов и способов	Наблюдение за организацией профессиональной деятельности Тест, экзамен, НИР (научно-исследовательская работа) Экспертнаяоценка
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	принимает решения в стандартных и нестандартных профессиональных ситуациях, несет за них ответственность	Наблюдение за организацией деятельности в стандартной и нестандартной ситуации, выполнение проекта
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	осуществляет поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	Наблюдение за организацией работы с информацией, за организацией коллективной деятельности, общением студентов, участие с докладами на конференции
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной	владеет информационной культурой, использует информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной	Наблюдение за выполнением практического задания, за организацией коллективной деятельности

деятельности.	деятельности.	
ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	работает в коллективе и команде, эффективно общается с коллегами, руководством, потребителями	Наблюдение за выполнением практического задания, за организацией коллективной деятельности, общением студентов
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.	берет на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий	Наблюдение за выполнением практического задания, за организацией коллективной деятельности, общением студентов
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	самостоятельно определяет задачи профессионального и личностного развития, занимается самообразованием, осознанно планирует повышение квалификации	Курсовые и научные работы, участие в конференциях с докладами, статьи
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	ориентируется в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	Наблюдение за выполнением практического задания, наблюдение за организацией деятельности в стандартной и нестандартной ситуации

ДОПОЛНЕНИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ

Дополнения и изменения в рабочей программе на _____ / _____ уч. год.

Дополнения и изменения рассмотрены на заседании
кафедры _____ протокол № _____ от

« ____ » _____ 201 ____ г.

Зав. кафедрой: _____ / _____