

Частное профессиональное образовательное учреждение
«Открытый колледж бизнеса и информатики»

Утверждаю:

Директор ЧПОУ «ОКБИ»
_____ Е.А. Долотова

Приказ от 01.08.2022 г. №15-о

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

ПМ.01. Предоставление турагентских услуг

по специальности
43.02.10 Туризм

Квалификация выпускника – Специалист по туризму

Форма обучения: очная

Казань, 2022

Рабочая программа профессионального модуля **ПМ.01 Предоставление турагентских услуг** разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО) по специальности **43.02.10. Туризм** (приказ Министерства образования и науки от 07.05.2014 №474).

Организация-разработчик: ЧПОУ «Открытый колледж бизнеса и информатики».

Разработчики:

Данилова Р.Ю.- преподаватель

Рассмотрена на заседании Предметно-цикловой комиссии

©
©
©
©
©

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. Паспорт рабочей программы профессионального модуля	4
2. Результаты освоения профессионального модуля	6
3. Структура и содержание профессионального модуля	8
4. Условия реализации профессионального модуля	16
5. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля (вида профессиональной деятельности)	18

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.01 Предоставление турагентских услуг

1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью основной образовательной программы среднего профессионального образования в соответствии с ФГОС СПО по специальности **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.

1.2. Цели и задачи профессионального модуля – требования к результатам освоения профессионального модуля

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

иметь практический опыт:

- выявления и анализа потребностей заказчиков и подбора оптимального туристского продукта;

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

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

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

- оказания визовой поддержки потребителю;

- оформления документации строгой отчетности;

уметь:

- определять и анализировать потребности заказчика;

- выбирать оптимальный туристский продукт;

- осуществлять поиск актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранном

языках из разных источников (печатных, электронных);

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

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

- осуществлять бронирование с использованием современной офисной техники;

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

- обеспечивать своевременное получение потребителем документов, необходимых для осуществления турпоездки;

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

- представлять турпродукт индивидуальным и корпоративным потребителям;
- оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты;
- оформлять документацию заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта;
- составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договора, заявки);
- приобретать, оформлять, вести учет и обеспечивать хранение бланков строгой отчетности;
- принимать денежные средства в оплату туристической путевки на основании бланка строгой отчетности;
- предоставлять потребителю полную и актуальную информацию о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы;
- консультировать потребителя об особенностях заполнения пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению виз;
- доставлять туроператору пакет документов туриста, необходимых для получения виз в консульствах зарубежных стран;

знать:

- структуру рекреационных потребностей, методы изучения и анализа запросов потребителя;
- требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю, к правилам реализации туристского продукта и законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора;
- различные виды информационных ресурсов на русском и иностранном языках, правила и возможности их использования;
- методы поиска, анализа и формирования баз актуальной информации с использованием различных ресурсов на русском и иностранном языках;
- технологии использования базы данных;
- статистику по туризму, профессиональную терминологию и принятые в туризме аббревиатуры;
- особенности и сравнительные характеристики туристских регионов и турпродуктов;
- основы маркетинга и приемы маркетинговых исследований в туризме;
- виды рекламного продукта, технологии его разработки и проведения рекламных мероприятий;
- характеристики турпродукта и методики расчета его стоимости;
- правила оформления деловой документации;
- правила изготовления, использования, учета и хранения бланков строгой отчетности;
- перечень стран, имеющих режим безвизового и визового въезда граждан Российской Федерации;
- перечень стран, входящих в Шенгенское соглашение, и правила пересечения границ этих стран гражданами Российской Федерации;
- требования консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы;
- информационные технологии и профессиональные пакеты программ по бронированию.

1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение программы профессионального модуля:

Всего – **426** часов в том числе:

Максимальной учебной нагрузки обучающегося – **282** часа, включая:

- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – **188** часов, в т.ч.
- практических занятий **80** часов;
- самостоятельной работы обучающегося – **94** часа;

Учебной и производственной практики – **144** часа, в т.ч. учебной практики- **36** часов, производственной практики (по профилю специальности)- **108** часов.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности **ПМ.01 Предоставление турагентских услуг**, в том числе профессиональными (ПК). общими (ОК) компетенциями и личностными результатами воспитания (ЛР):

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 в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7.	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за 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	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
ЛР 13	Выполняющий профессиональные навыки в сфере сервиса домашнего и коммунального хозяйства/гостиничного дела.

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)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов
			Всего, часов	в т.ч. практические занятия, часов	в т.ч., курсовая работа, часов	Всего, часов	в т.ч., курсовая работа, часов		
ПК 1.1 – ПК 1.7	МДК.01.01. Технология продаж и продвижения турпродукта	96	64	30		32	-		
ПК 1.1- ПК 1.7	МДК.01.02. Технология и организация турагентской деятельности	186	124	50		62			
ПК 1.1- ПК 1.7	Учебная практика	36						36	
ПК 1.1- ПК 1.7	Производственная практика (по профилю специальности),	108							108
	Всего:	426	188	80		94	-	36	108

3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю 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
МДК.01.01. Технология продаж и продвижения турпродукта		96	
Раздел 1. Технология продаж и продвижения турпродукта		96	
Тема 1.1. Введение. Основные термины и понятия	Содержание учебного материала	8	
	Роль и место технологии продаж и продвижения в сфере услуг, как объекта исследования.	2	2
	Факторы, влияющие на состояние и развитие технологии продаж в индустрии гостеприимства в России и регионах.	2	2
	Современные тенденции развития технологии продаж и продвижения турпродукта в мировой индустрии гостеприимства. Основные цели государственного регулирования туристской деятельности в РФ	2	2
	Самостоятельная работа обучающихся Сообщение на тему: «История возникновения, состояние и перспективы развития туристической индустрии»	2	
Тема 1.2. Клиентоориентированный менеджмент продаж	Содержание учебного материала	8	
	Сущность современного клиентоориентированного менеджмента продаж и его социально-экономическое значение	2	2
	Сущность и содержание технологии продаж в индустрии гостеприимства.		
	Характеристика турпродукта. Классификация основных элементов турпродукта. Стимулирование клиента на покупку. Послепродажное обслуживание	2	2
	Практическая работа Составление классификации турпродукта	2	3
	Самостоятельная работа обучающихся Проработка лекционного материала	2	
Тема 1.3. Методы продвижения турпродукта и туруслуг	Содержание учебного материала	8	
	Основные методы и приёмы продвижений турпродукта и туруслуг. Этапы планирования рекламной кампании Разработка рекламного бюджета Медиапланирование Организация рекламной деятельности в туризме Оценка эффективности рекламной деятельности в туризме Виды рекламных мероприятий.	2	2
	Практическая работа Разработка проекта рекламного бюджета. Разработка рекламы турпродукта туристической фирмы	4	3
	Самостоятельная работа обучающихся	2	

	Составление макета рекламных материалов.		
Тема 1.4. Особенности личной продажи туристского продукта	Содержание учебного материала	8	
	Понятийный аппарат: услуга, туристская услуга, гостиничная услуга, услуга питания	2	2
	Отличие личной продажи турпродукта от технологии продаж товаров и других видов услуг..		
	Практическая работа Разработка алгоритма личной продажи туристского продукта	4	3
	Самостоятельная работа обучающихся Проработка лекционного материала	2	
Тема 1.5. Технологии агентской продажи турпродукта	Содержание учебного материала	12	
	Методические основы изучения технологии агентской продажи турпродукта	2	2
	Формы организации и основные направления исследований технологий агентской продажи		
	Определение критериев эффективности технологии агентской продажи турпродукта.	2	2
	Практическая работа Разработка алгоритма агентской продажи туристского продукта	4	3
Самостоятельная работа обучающихся Проработка лекционного материала	4		
Тема 1.6 Технологии продаж туроператора	Содержание учебного материала	12	
	Виды технологии продаж туроператора на рынке гостинично-ресторанных услуг	2	2
	Процедуры и операции продаж и продвижения турпродукта туроператором		
	Определение критериев эффективности технологии продаж туроператором		
	Организация работы туроператора по разработке тура.	2	2
	Практическая работа Разработка тура	4	3
Самостоятельная работа обучающихся Проработка лекционного материала	4		
Тема 1.7. Лояльность клиентов турагентств и программа ее повышения	Содержание учебного материала	6	
	Целевые контактные аудитории и классификация клиентов турагентств		2
	Основные тенденции и методы анализа лояльности клиентов турагентств и разработка программы ее повышения	2	
Самостоятельная работа обучающихся Проработка лекционного материала	4		
Тема 1.8. Лояльность клиентов туроператоров и программы ее повышения	Содержание учебного материала	12	
	Классификация клиентов туроператора и целевые контактные аудитории	2	2
	Методы анализа основных тенденций развитие технологии продаж и лояльности клиентов туроператора	2	2
	Практические занятия Разработка программы повышения лояльности клиентов турагенства	4	3
	Самостоятельная работа обучающихся Виды деятельности человека во время отдыха.	4	
Тема 1.9 Технологии обеспечения роста продаж	Содержание учебного материала	12	
	Факторы, способствующие расширению продуктовой линейки турфирм и выход	2	2

	предприятий туризма на смежный рынок медицинского и оздоровительного туризма.		
	Развитие рыночного сегмента медицинского туризма в гостиничном бизнесе России. Инновационные технологии роста продаж гостиничных продуктов и услуги на смежных рынках: «Check-Up»-программы; Спа-программы; Luxury leisure – продукт.	2	2
	Практические занятия Разработка программы роста продаж трпродукта	4	3
	Самостоятельная работа обучающихся Ценообразование в туризме. Структура цены на тур-продукт.	4	
Тема 1.10 Современные тенденции модернизации технологии продаж турпродукта	Содержание учебного материала	10	
	Порядок проведения работ по формированию стратегий модернизации технологии продаж и продвижения турпродукта. Экспертная оценка соответствия технологии продаж турпродукта мировым тенденциям.	2	2
	Практические занятия Провести экспертную оценку технологии продаж турпродукта	4	3
	Самостоятельная работа обучающихся Анализ въездного и выездного международного туризма	4	
МДК.01.02. Технология и организация турагентской деятельности		186	
Раздел 2. Основы турагентской деятельности		22	
Тема 2.1 Нормативно- правовая база турагентской деятельности	Содержание учебного материала	8	
	ФЗ «Об основах туристской деятельности». ФЗ «О защите прав потребителей». Требования к организации турагентской деятельности. Структура туристского рынка.	2	
	Виды турагентской деятельности и функции турагента Взаимодействие с туроператорами по реализации и продвижению	2	
	Практические занятия Основные положения турагентской деятельности в нормативно-правовых документах	2	
	Самостоятельная работа обучающихся Проработка лекционного материала	2	
Тема 2.2. Государственное регулирование турагентской деятельности	Содержание учебного материала	6	
	Государственные органы по регулированию туристской деятельности. Стратегия и программы развития туризма в Российской Федерации и в регионах	2	
	Практические занятия Правила оказания услуг по реализации туристского продукта в Российской Федерации	2	
	Самостоятельная работа обучающихся Проработка лекционного материала	2	
Тема 2.3 Организационный аспект создания туристского агентства.	Содержание учебного материала	8	
	Организационно-правовые формы создания турагентств. Организационные основы создания туристского агентства.	2	
	Практические занятия Основные этапы создания туристического агентства.	2	

	Самостоятельная работа обучающихся Проработка лекционного материала	4	
Раздел 3. Технология и организация работы с потребителями		64	
Тема 3.1. Классификация групп клиентов	Содержание учебного материала	12	
	Факторы, влияющие на поведение покупателей.	2	
	Классы обслуживания Шкала потребителей клиентов	2	
	Практические занятия Модель покупательского поведения	4	
	Самостоятельная работа обучающихся Проработка лекционного материала	4	
Тема 3.2. Формы и стили обслуживания клиентов	Содержание учебного материала	12	
	Основные свойства услуги.	2	
	Культура обслуживания клиентов. Пути повышения культуры обслуживания.	2	
	Практическое занятие Деловая игра: Культуры обслуживания клиента	4	
	Самостоятельная работа обучающихся Проработка лекционного материала	4	
Тема 3.3. Технологии и методы продаж	Содержание учебного материала	10	
	Методы и технологии продаж. Факторы, определяющие уровень обслуживания клиентов. Оформление офиса. Характер контакта. Технологии электронных продаж	2	
	Практическое занятие Организация встречи продавца и покупателя. Формирование постоянной клиентской базы. Участие в туристских выставках и ярмарках.	4	
	Самостоятельная работа обучающихся Проработка лекционного материала	4	
Тема 3.4. Документальное оформление взаимоотношений турагентства с клиентом	Содержание учебного материала	18	
	Документооборот в туризме. Документационное обеспечение агентских услуг.	2	
	Документация при въезде иностранных туристов в Российскую Федерацию. Документация при выезде российских туристов за рубеж	2	
	Турагентская деятельность через посреднический договор. Применение бланков строгой отчетности.	2	
	Система электронного документооборота.	2	
	Договор. Туристическая путевка. Туристский ваучер. Информационный листок. Организация расчетов с потребителем.	2	
	Практическое занятие Оформление договора между турагентством и потребителем.	4	

	Самостоятельная работа обучающихся Проработка лекционного материала	4	
Тема 3.5. Технология продвижения и стимулирования продаж	Содержание учебного материала	12	
	Организация рекламной кампании. Система стимулирования сбыта.	2	
	Организация персональных продаж. Методы связей с общественностью.	2	
	Практическое занятие Организация рекламной кампании и методы стимулирования продаж	4	
	Самостоятельная работа обучающихся Проработка лекционного материала	4	
Раздел 4. Информационные технологии в турагентской деятельности		50	
Тема 4.1 Информационные технологии бронирования турпутёвок	Содержание учебного материала	18	
	Структура туристского потребления. Описание особенностей туристского потребления. Понятие «турпродукт», виды турпродуктов.	2	
	Свойства турпродукта и особенности туристских услуг. Перечень услуг, входящих в состав турпродукта.	2	
	Информирование потребителей индивидуальных туров.	2	
	Информирование потребителей групповых туров. Информационные технологии бронирования турпутёвок у туроператора.	2	
	Интернет-технологии и программное обеспечение.	2	
	Практическое занятие Интернет-технологии бронирования турпутёвок у туроператора.	4	
	Самостоятельная работа обучающихся Проработка лекционного материала	4	
Тема 4.2 Информационные технологии бронирования туристических услуг	Содержание учебного материала	18	
	Деятельность турагентов. Организация транспортных услуг	2	
	Деятельность экскурсионных организаций	2	
	Оптовая и розничная продажа туристских услуг	2	
	Система бронирования гостиничных услуг, авиаперевозок. Глобальные системы резервирования	2	
	Практическое занятие Программные продукты резервирования технических услуг.	4	
	Самостоятельная работа обучающихся Проработка лекционного материала	6	
	Тема 4.3 Информационные технологии управления турагентством	Содержание учебного материала	14
Программные продукты автоматизации предоставления туристических услуг.	2	2	
Характеристика основных программных продуктов.	2		

	Практическое занятие Программные продукты автоматизации деятельности турагентства.	4	
	Самостоятельная работа обучающихся Проработка лекционного материала	6	
Раздел 5. Организация паспортной и визовой поддержки		28	
Тема 5.1 Паспортные и визовые формальности	Содержание учебного материала	14	
	Понятие и содержание туристских формальностей. Общие вопросы регулирования туризма в мире. Обеспечение паспортной и визовой поддержки. Общегражданские и специальные заграничные паспорта.	2	
	Паспортные формальности. Понятие «Green – card». Виза и визовой запрос. Визовые правила. Перечень стран, имеющих режим безвизового и визового въезда граждан РФ.	2	
	Единое туристское пространство – Шенгенское соглашение. Правила получения шенгенской визы. Чаевые: восточный «бакшиш» и западный «тип». Правила поведения в зарубежной поездке.	2	
	Практическое занятие Организация визовой поддержки.	4	
	Самостоятельная работа обучающихся Проработка лекционного материала	4	
Тема 5.2. Особенности выездного туризма	Содержание учебного материала	8	
	Объекты размещения за рубежом. Региональные особенности развития и функционирования объектов размещения Организация питания туристов за рубежом	2	
	Представительства туристских компаний за рубежом Основные международные въездные потоки	2	
	Самостоятельная работа обучающихся Проработка лекционного материала	4	
	Тема 5.3 Особенности въездного туризма	Содержание учебного материала	6
	Особенности российского туристского продукта Предлагаемые и реализуемые программы	2	
	Анимационные программы в туризме России Документация при въезде иностранных туристов в Российскую Федерацию	2	
	Самостоятельная работа обучающихся Проработка лекционного материала	2	
Раздел 6. Расчет стоимости услуг туристского агентства		22	
Тема 6.1 Комиссионные вознаграждения турагентств	Содержание учебного материала	10	
	Система комиссионных вознаграждений. Формирование доходов туристского агентства.	2	
	Практическое занятие №13 Виды и размеры комиссионных вознаграждений.	4	

	Самостоятельная работа обучающихся Проработка лекционного материала	4	
Тема 6.2 Расчет стоимости на отдельные услуги турагентств	Содержание учебного материала	12	
	Потребительские свойства туристского продукта Виды турпродуктов. Расчет стоимости турпродукта	2	
	Расчет стоимости услуг туристического агентства по бронированию отдельных туристических услуг, визовому сопровождению и т.д.	2	
	Практическое занятие Расчет стоимости услуг.	4	
	Самостоятельная работа обучающихся Проработка лекционного материала	4	
Итого по МДК		282	
Учебная практика Виды работ		36	
Тема 1. Выявление и анализ запросов потребителя и возможности их реализации		6	
Тема 2. Информирование потребителя о туристских продуктах		6	
Тема 3. Взаимодействие с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта		6	
Тема 4. Расчёт стоимости турпакета в соответствии с заявкой потребителя		6	
Тема 5. Оформление турпакета (турпутевки, ваучеры, страховые полисы)		6	
Тема 6. Выполнение работы по оказанию визовой поддержки потребителю		3	
Тема 7. Оформление документы строгой отчетности		3	
Производственная практика (по профилю специальности) Виды работ		108	
Введение		6	
Тема 1. Выявление и анализ запросов потребителя и возможности их реализации		12	
Тема 2. Информирование потребителя о туристских продуктах		12	
Тема 3. Взаимодействие с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта		12	
Тема 4. Расчёт стоимости турпакета в соответствии с заявкой потребителя		18	
Тема 5. Оформление турпакета (турпутевки, ваучеры, страховые полисы)		18	
Тема 6. Выполнение работы по оказанию визовой поддержки потребителю		12	
Тема 7. Оформление документы строгой отчетности		12	
Составление и оформление отчета по бронированию гостиничных услуг		6	
Всего		426	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);

2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)

3. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы модуля предполагает наличие учебных кабинетов турагентской и туроператорской деятельности; учебный (тренинговый) офис.

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся
- рабочее место преподавателя
- специализированная мебель

Технические средства обучения:

- компьютер для оснащения рабочего места преподавателя
- проектор
- экран
- компьютер
- доступ к сети Интернет
- программное обеспечение общего и профессионального назначения
- комплект учебно-методической документации.

4.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Можаяева, Н. Г. Индустрия гостеприимства: практикум : учебное пособие / Н.Г. Можаяева, М.В. Камшечко. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. — 120 с. -

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Организация образовательного процесса способствует формированию общих и профессиональных компетенций, освоение которых является результатом обучения по профессиональному модулю **ПМ.01. Предоставление турагентских услуг**,

Обязательным условием освоения профессионального модуля **ПМ.01 Предоставление турагентских услуг**, является изучение междисциплинарных курсов МДК.01.01. Технология продаж и продвижения турпродукта, МДК.01.02. Технология и организация турагентской деятельности.

В рамках профессионального модуля запланировано проведение учебной практики и производственной практики (по профилю специальности).

Учебная практика направлена на формирование у обучающихся умений, приобретение первоначального практического опыта и реализуется в рамках профессионального модуля **ПМ.01** по основному виду профессиональной деятельности **Предоставление турагентских услуг**, для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций по специальности **43.02.10. Туризм**.

Учебная практика проводится преподавателями колледжа в учебных кабинетах и лабораториях колледжа.

Производственная практика (по профилю специальности) направлена на формирование у обучающегося общих и профессиональных компетенций, приобретение практического опыта и реализуется в рамках профессионального модуля **ПМ.01** по основному виду профессиональной деятельности **Предоставление турагентских услуг**, предусмотренного ФГОС СПО по специальности **43.02.10. Туризм**.

Для организации и проведения производственной практики (по профилю специальности) колледж заключает договоры с соответствующими организациями (Пенсионный фонд, Отдел социальной защиты). Организацию и руководство практикой осуществляет руководитель практики от колледжа. По итогам производственной практики (по профилю специальности) обучающиеся представляют: аттестационный лист, характеристику на обучающегося, дневник практики и отчет по практике. Каждый этап

производственной практики (по профилю специальности) завершается оценкой освоенных компетенций.

В ходе изучения профессионального модуля **ПМ.01 Предоставление турагентских услуг** обучающиеся могут получать групповые, индивидуальные, устные и письменные консультации.

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Реализация профессионального модуля **ПМ.01 Предоставление турагентских услуг** обеспечивается педагогическими кадрами, имеющими высшее образование, соответствующее профилю преподаваемой модуля и опыт деятельности соответствующей профессиональной сферы.

Преподаватели получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в профильных организациях не реже 1 раза в 3 лет.

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

Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля (вида профессиональной деятельности) осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, текущего контроля.

Результаты обучения (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Результаты воспитания	Формы и методы контроля и оценки
<p>ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.</p>	<p>Практический опыт: - выявления и анализа потребностей заказчиков и подбора оптимального туристского продукта;</p> <p>Умения: - 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;</p> <p>Знания: - 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; - 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</p>	<p>ЛР 1. Осознающий себя гражданином и защитником великой страны</p> <p>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</p> <p>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</p>	<p>Текущий контроль в форме: - защиты практических работ; - контрольных и проверочных работ по темам МДК.</p> <p>Промежуточная аттестация в форме: - по МДК 01.01 - Экзамен; - по МДК 01.02 - Экзамен; - по учебной практике- дифференцированный зачёт; - по производственной практике (по профилю специальности) - дифференцированный зачёт; - по модулю ПМ.01. - Квалификационный экзамен</p> <p>Сбор портфолио освоения компетенций</p>

<p>ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах.</p>	<p>проведения рекламных мероприятий;</p> <p>Практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - проведения сравнительного анализа предложений туроператоров, разработки рекламных материалов и презентации турпродукта; <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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; <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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; - информационные технологии и профессиональные пакеты программ по бронированию. 	<p>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»</p> <p>ЛР 5. приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России</p> <p>ЛР 6. Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях</p> <p>ЛР 7. Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.</p> <p>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</p> <p>ЛР 9. Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа</p>	
<p>ПК 1.3. Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.</p>	<p>Практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - взаимодействия с туроператорами по реализации и продвижению турпродукта с использованием современной офисной техники; <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - взаимодействовать с потребителями и туроператорами с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения; - осуществлять бронирование с использованием современной офисной техники; <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю, к правилам реализации туристского продукта и законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора; - методы поиска, анализа и формирования баз актуальной информации с использованием различных ресурсов на русском и иностранном языках; 		

	<ul style="list-style-type: none"> - 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; - информационные технологии и профессиональные пакеты программ по бронированию. 	<p>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</p>	
<p>ПК 1.4. Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя.</p>	<p>Практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оформления и расчета стоимости турпакета (или его элементов) по заявке потребителя; <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты; - оформлять документацию заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта; - принимать денежные средства в оплату туристической путевки на основании бланка строгой отчетности; <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - характеристики турпродукта и методики расчета его стоимости; - информационные технологии и профессиональные пакеты программ по бронированию. 	<p>ЛР 10. Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой</p> <p>ЛР 11. Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры</p> <p>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</p>	
<p>ПК 1.5. Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы).</p>	<p>Практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оформления и расчета стоимости турпакета (или его элементов) по заявке потребителя; <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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; <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - технологии использования базы данных; - статистику по туризму, профессиональную терминологию и принятые в туризме аббревиатуры; - особенности и сравнительные характеристики туристских регионов и турпродуктов; 	<p>ЛР 13. Выполняющий профессиональные навыки в сфере сервиса домашнего и коммунального хозяйства/гостиничного дела.</p>	

		<ul style="list-style-type: none"> - основы маркетинга и приемы маркетинговых исследований в туризме; - виды рекламного продукта, технологии его разработки и проведения рекламных мероприятий; - правила оформления деловой документации; - информационные технологии и профессиональные пакеты программ по бронированию. 		
ПК 1.6. Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю.		<p>Практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оказания визовой поддержки потребителю; <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - обеспечивать своевременное получение потребителем документов, необходимых для осуществления турпоездки; - 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; <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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; 		
ПК 1.7. Оформлять документы строгой отчетности.	Оформлять строгой	<p>Практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оформления документации строгой отчетности; <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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; <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - правила оформления деловой документации; - правила изготовления, использования, учета и хранения бланков строгой отчетности; 		

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

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Результаты воспитания	Формы и методы контроля и оценки
ОК 01. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	Умения: - понимание сущности и социальной значимости будущей профессии; - проявление интереса, активности и инициативности к будущей профессии Знания: - значимость профессиональной деятельности по специальности	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. приверженность к родной	Сбор свидетельств освоения компетенции. Экспертная оценка на практических занятиях, при выполнении практических заданий, на учебной и производственной практике, экзамене квалификационном.
ОК 02. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	Умения: - организация собственной деятельности; - выбор типовых методов и способов выполнения профессиональных задач; - оценка эффективности и качества выполнения профессиональных задач Знания: - алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях		
ОК 03. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	Умения: - решение проблемных ситуаций; - принятие решений в стандартных ситуациях; - принятие решений в нестандартных ситуациях; - ответственность за принятие решений Знания: - методы работы в профессиональной и смежных сферах; - структуру плана для решения задач; - порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности		
ОК 04. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	Умения: - использование различных источников для поиска информации включая Интернет-ресурсы; - использование необходимой информации при выполнении профессиональных задач; - поиск и использование информации для профессионального и личностного развития. Знания: - номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности;		

	<ul style="list-style-type: none"> - приемы структурирования информации; - формат оформления результатов поиска информации 	<p>культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России</p> <p>ЛР 6. Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях</p> <p>ЛР 7. Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>ЛР 10. Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой</p> <p>ЛР 11. Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий</p>
ОК 05. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	<p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применение средств информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности; - использовать современное программное обеспечение <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - современные средства и устройства информатизации; - порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности 	
ОК 06. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	<p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - работа в коллективе и в команде; - общение с коллегами, руководством, потребителями <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; - основы проектной деятельности 	
ОК 07. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.	<p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - составлять план действия; - реализовать составленный план; - оценивать результат и последствия своих действий и членов команды <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - структуру плана для решения задач; - порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности 	
ОК 08. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	<p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - самостоятельность определения задач профессионального и личностного развития; - занятие самообразованием; - планирование повышения квалификации <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - возможные траектории профессионального развития и самообразования 	
ОК 09. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	<p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - определять актуальность смены технологий в профессиональной деятельности; - применять современную профессиональную терминологию <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - современные технологии в профессиональной деятельности; - современную профессиональную терминологию; 	

		<p>основами эстетической культуры</p> <p>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</p> <p>ЛР 13. Выполняющий профессиональные навыки в сфере сервиса домашнего и коммунального хозяйства/гостиничного дела.</p>	
--	--	---	--

.
.
.
.