

Министерство образования и науки Республики Дагестан
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение РД
«Электромеханический колледж»

ОДОБРЕНА
дисциплинарной цикловой комиссией
специальности 43.02.10 «Туризм»

УТВЕРЖДАЮ
Зам. директора по учебно-

Протокол № 1 от «05» 09. 2023г.

Председатель ДЦК

Меев - Анаева А.М.
Подпись ФИО

С. П. Махаева
Подпись



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по междисциплинарному курсу

ПМ. 01 Предоставление турагентских услуг

программы подготовки специалистов среднего звена по специальности

43.02.10 Туризм

Разработчик:

ГБПОУ РД «Электромеханический колледж»

Преподаватель - Полтавская Ю.А.

Зайцева Е.С.

Одобрено на заседании ДЦК 43.02.10. «Туризм»

Протокол № 1 от «05» 09. 2023г.

Председатель ДЦК Меев Анаева А.М.

г. Кизляр
2023г.

СОДЕРЖАНИЕ

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	стр. 3
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	6
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	8
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	18
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)	20
6. КОНТРОЛЬНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН	24

1. Паспорт рабочей программы профессионального модуля ПМ.01 Предоставление турагентских услуг

1.1. Область применения программы

Программа профессионального модуля - является частью программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.10 Туризм (базовой подготовки), входящей в состав укрупненной группы специальностей 43.00.00 Сервис и 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 и др.).

ПК 1.6. Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю.

ПК 1.7. Оформлять документы строгой отчетности.

Программа профессионального модуля может быть использована в дополнительном профессиональном образовании и профессиональной подготовке работников в области туризма и гостиничного обслуживания при наличии среднего (полного) общего образования.

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 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. Количество часов на освоение программы профессионального модуля:

всего – 300 часов, в том числе:

- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 136 часа;
- самостоятельной работы обучающегося – 51 часов;
- учебной практики – 36 часов;
- производственной практики – 72 часа;
- экзамен – 5 часов.

2. Результаты освоения профессионального модуля

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности «Предоставление турагентских услуг», в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ПК.1.1	Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.
ПК 1.2.	Информировать потребителя о туристских продуктах.
ПК.1.3.	Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.
ПК 1.4.	Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя.
ПК 1.5.	Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы).
ПК 1.6.	Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю.
ПК 1.7.	Оформлять документы строгой отчетности.
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество
ОК 3.	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность
ОК 4.	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 6.	Работать в коллективе и 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 профессиональной деятельности

3. Структура и содержание профессионального модуля

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		Экзамены
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов <i>если предусмотрена рассредоточенная практика</i>	
			Всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов	Всего, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов			
ПК 1.1 – 1.3	МДК.01.01 Технология продаж и продвижение турпродукта	107	68	34	-	34	-	-	5	
ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.4 – 1.7	МДК.01.02 Технология и организация турагентской деятельности	85	68	34	-	17	-	-	-	
ПК 1.1 – 1.7	Учебная практика	36								
ПК 1.1 – 1.7	Производственная практика (по профилю специальности), часов	72								
	Всего:	300	136		-	51	-		5	

3.2. Содержание обучения по 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	Объем часов	Уровень освоения	Интернет ресурсы
МДК.01.01 Технология продаж и продвижения турпродукта		68		
Тема 1 Туристская индустрия	<i>Содержание</i>	2	ПК 1.1 – 1.3	https://urait.ru/bcode/530521
	1 Сущность, состояние и тенденции развития туристской индустрии			
	2. Тенденции развития туристского спроса			
	<i>Практическое занятие</i> Тенденции развития туристской индустрии Исследование потребностей населения Исследование потребностей населения	4	ПК 1.1 – 1.3	https://urait.ru/bcode/530521
Тема 2 Тенденции развития туристской индустрии	<i>Содержание</i>	2	ПК 1.1 – 1.3	https://urait.ru/bcode/530521
	1 Основные тенденции в развитии туристской индустрии.			
	2 Тенденции развития туристского спроса			
	<i>Практическое занятие</i> Охарактеризовать доступность рекреационных объектов для потенциальных потребителей	4	ПК 1.1 – 1.3	

Тема 3 Туристский продукт	<i>Содержание</i>		4	ПК 1.1 – 1.3	https://urait.ru/bcode/530521
	1	Основные понятия и определения			
	2	Особенности туристского продукта и их влияние на технологии продаж.			
	3	Структурная модель туристского продукта.			
<i>Практическое занятие</i> Анализ туристского рынка города		2	ПК 1.1 – 1.3		
Тема 4 Покупательское поведение современного потребителя туристских услуг	<i>Содержание</i>		4	ПК 1.1 – 1.3	https://urait.ru/bcode/530521
	1	Туристские мотивации и их влияние на технологии продаж			
	2	Психологические процессы, влияющие на технологии продаж			
	3	Процесс принятия клиентом решения о покупке			
	<i>Практическое занятие</i> Ценообразование в индустрии гостиничного бизнеса и туризма. <i>Практическое занятие</i> Сбыт услуг индустрии гостеприимства				
Тема 5 Основные формы продаж продуктов туристской индустрии	<i>Содержание</i>		4	ПК 1.1 – 1.3	https://urait.ru/bcode/530521
	1	Каналы распределения туристского продукта			
	2	Методы и формы реализации турпродукта			
	3	Электронная коммерция в туризме			
	4	Прямой маркетинг			
<i>Практическое занятие</i> Маркетинговые коммуникации в гостиничном бизнесе и туризме.		2			
Тема 6 Технологии персональной	<i>Содержание</i>		4	ПК 1.1 – 1.3	https://urait.ru/bcode/530521
	1	Основные направления подготовки продавца. Управление контактом с клиентом.			

продажи в туристской индустрии	2	Технология управления контактом.			
	3	Приемы воздействия на клиента			
	Практическое занятие Роль международных и национальных туристских организаций в управлении маркетингом услуг. Практическое занятие Продуктовая политика		4		
Тема 7 Презентация туристского продукта	<i>Содержание</i>		4	ПК 1.1 – 1.3	https://urait.ru/bcode/530521
	1	Цели презентации. Взаимодействие покупателя и продавца на этапе презентации.			
	2	Правила и рекомендации проведения презентации.			
	3	Переговоры о цене.			
	Практическое занятие Презентация турпродукта. Практическое занятие Презентация турпродукта.		4		
Тема 8 Управление возражениями клиента	<i>Содержание</i>		4	ПК 1.1 – 1.3	https://urait.ru/bcode/530521
	1	Общие положения.			
	2	Диагностика ложных возражений.			
	3	Общие правила работы с возражениями.			
	4	Способы и методы обработки возражений.			
Практическое занятие Деловая игра «Ложные возражения. Правила работы с возражениями». Практическое занятие Деловая игра «Возражения: способы их обработки».		4			

Тема 9 Влияние продавца на принятие клиентом решения о покупке. Послепродажное обслуживание	<i>Содержание</i>		4	ПК 1.1 – 1.3	https://urait.ru/bcode/530521
	1	Стимулирование клиента на покупку.			
	2	Послепродажное обслуживание и формирование лояльности потребителя.			
	3	Послепродажное обслуживание в зависимости от степени удовлетворенности клиента.			
<i>Практическое занятие</i> Разработка анкеты для гостей (туристов) <i>Практическое занятие</i> Формирование лояльности потребителя.		4	ПК 1.1 – 1.3		
Тема 10 Телефонная коммуникация в туризме	<i>Содержание</i>		2	ПК 1.1 – 1.3	https://urait.ru/bcode/530521
	1	Общие положения.			
	2	Речь как инструмент воздействия на клиента.			
	3	Рекомендации по ведению телефонных переговоров.			
<i>Практическое занятие</i> Деловая игра «Телефонный разговор менеджера турфирмы с клиентом». Анализ профессионализма менеджеров турфирм.		2			
Самостоятельная работа обучающихся при изучении ПМ.01 МДК 01.01. Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий, составленных преподавателем Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ, отчетов.			34		
Экзамен			5		
МДК 01.02. Технология и организация турагентской деятельности			68		

Тема 1 Турагентская деятельность, ее развитие и особенности	<i>Содержание</i>		2	ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.4 – 1.7	https://urait.ru/bcode/530521
	1	Формирование турагентской деятельности.			
	2	Взаимодействие туристических агентств с туроператорами.			
Тема 2 Нормативная база организации турагентских продаж	<i>Содержание</i>		4	ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.4 – 1.7	
	1 Законодательная база организации турагентских продаж. 2. Правила оказания услуг по реализации туристского продукта Практические занятия 1.Изучение ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ».		2		
Тема 3 Организация взаимодействия турфирмы-агента и турфирмы оператора	<i>Содержание</i>		4	ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.4 – 1.7	1,2 2
	1	Выбор турагентом туроператора			
	2	Формы взаимодействия турагентской и туроператорской фирм			
	Практические занятия 1.Изучение «Правил оказания услуг по реализации турпродукта» 2.Рейтинг и критерии оценок работы известных ТО в России. Анализ условий агентских соглашений известных ТО		4		
Тема 4 Участие турагента в организации рекламы и продвижения турпродукта	<i>Содержание</i>		2	ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.4 – 1.7	1,2 2
	1	Турагентская реклама, ее виды.			
	2	Нерекламные методы продвижения турагентских услуг			
	Практические занятия 1.Изучение газетной и журнальной рекламной продукции. 2.Сравнение различных способов передачи информации продвижения турагентских услуг.		4		

Тема 5 Организация офиса турфирмы-агента и квалификационные требования к персоналу	<i>Содержание</i>		4	ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.4 – 1.7	https://urait.ru/bcode/530521
	1	Офис продаж. Мебель и оборудование офиса турагентства.			
	2	Охрана труда в офисном помещении. Средства пожарной безопасности.			
	3	Квалификационные требования к персоналу турагентства.			
	4	Стандарты обслуживания работников туристической индустрии.			
Практические занятия Изучение Трудового Кодекса в части оформления трудовых отношений и режима работы работников.		4			
Тема 5 Психологические особенности поведения турагента в процессе продажи туристской путевки	<i>Содержание</i>		4	ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.4 – 1.7	https://urait.ru/bcode/530521
	1	Особенности личной продажи туристского продукта. Особенности продажи по телефону.			
	2	Особенности работы с клиентами разных психологических типов.			
	3	Урегулирование конфликтных ситуаций. Формирование лояльности клиентов турфирмы.			
Практические занятия 1.Подбор оптимального турпродукта исходя из потребностей клиента в поисковых системах. 2.Отработка навыков эффективного слушания. Отработка навыков профессиональной любезности. Отработка навыков по работе с претензиями и возражениями.		4			
Тема 6 Информационное обеспечение продаж турпродукта	<i>Содержание</i>		2	ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.4 – 1.7	https://urait.ru/bcode/530521
	1	Обеспечение туриста информацией о турпродукте.			
	2	Использование туристической информации турагентами.			
Практические занятия 1.Изучение ФЗ «О защите прав потребителя». 2. Туристские предложения туроператоров.		4			

Тема 7 Документационное обеспечение продажи турпродукта	<i>Содержание</i>		4	ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.4 – 1.7	https://urait.ru/bcode/530521
	1	Договор о реализации турпродукта. Туристская путевка.			
	2	Туристская путевка. Документы, которые выдаются туристу для совершения путешествия.			
<i>Практические занятия</i>		6			
1.Подготовка и комплектование пакета документов туриста. 2. Подготовка и комплектование пакета документов туриста для оформления визы, страховки. 3.Подготовка информационного листка к предлагаемым турпродуктам.					
Тема 8 Использование информационных технологий в организации работы турагента	<i>Содержание</i>		2	ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.4 – 1.7	https://urait.ru/bcode/530521
	1	Использование информационных ресурсов Интернета. Использование электронных туристических каталогов.			
	2	Характеристика туристических серверов.			
	3	Система бронирования и резервирования.			
<i>Практические занятия</i>		2			
1.Оформление документов при бронировании.					
Тема 9 Формы оплаты	<i>Содержание</i>		2	ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.4 – 1.7	https://urait.ru/bcode/530521
	1	Организация приема оплаты при реализации путевки (турпродукта) конечному потребителю. Прием наличных денежных средств разными способами.			
	2	Внесение оплаты за турпродукт туроператору.			
	<i>Практические занятия</i>		4		
1.Бронирование отдельных услуг на сайтах ТО в режиме онлайн. 2.Бронирование турпакета на сайтах ТО в режиме онлайн.					
Тема 10 Организация процедуры продажи турпродукта	<i>Содержание</i>		4	ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.4 – 1.7	https://urait.ru/bcode/530521
	1	Информационный подготовительный этап.			
	2	Организационный подготовительный этап.			
	3	Направления туристических дестинаций разного уровня.			
	4	Продажа туристского продукта.			

			2
Дифференцированный зачет (комплексный)			3
Самостоятельная работа обучающихся при изучении ПМ.01 МДК 01.02. Тонкости туризма. Ведущие направления и виды туризма. Нормативно-законодательная база в туризме. Поиск информации о характеристиках российских туристских агентств. Изучение направлений российских поставщиков туруслуг. Условия взаимодействия турагентов и туроператоров. Туристские предложения ТО. Агентские вознаграждения туроператоров, виды. Франчайзинга в туризме. Франчайзинговая турагентская сеть. Влияние информационных технологий в области продвижения и продаж турпродуктов. Этикет как готовая форма отношения между людьми. Этикет как красивая форма поведения. Этикет как общественная традиция поведения. Соблюдение этикета в сложных жизненных ситуациях. Организация презентаций. Организация и проведение совещания на тему (по заданию). Приглашения, реклама и их рассылка. Вредные производственные факторы, воздействующие на сотрудников офиса турфирмы-агента.		17	3
Учебная практика Виды работ: 1. Знакомство с правилами прохождения учебной практики 2. Инструктаж по охране труда, противопожарной безопасности 3. Изучить основные организации, осуществляющие контроль в сфере туризма 4. Анализ рекламных материалов туристского рынка 5. Ознакомиться как оформляется турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы) 6. Ознакомиться со странами, имеющих режим безвизового и визового въезда граждан Российской Федерации 7. Ознакомление в оформлении турпакета (заключение договора реализации туристического продукта, оформление туристической путевки)		36	
Производственная практика Виды работ: 1. Знакомство с предприятием, с правилами внутреннего трудового распорядка организации 2. Инструктаж по охране труда, технике безопасности, противопожарной безопасности 3. Разработка рекламной политики ТА 4. Изучение турпродукта и презентация его потребителю		72	

5. Взаимодействие с ТО по продвижению турпродукта с использованием современной офисной техники	
6. Подготовка документов туриста на визу	
7. Подготовка турпакета для туриста	
8. Консультация потребителей по вопросам выданных документов на тур	
Всего:	300

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 учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета туризма.

Оборудование и оснащение учебного кабинета:

- рабочие места по количеству обучающихся;
- оборудованное рабочее место преподавателя;
- комплект учебно-методической документации по программе учебной дисциплины;
- наглядные пособия.

Технические средства обучения:

аудиовизуальные, компьютерные (мультимедиа проектор, компьютеры, принтер, сканер) и телекоммуникационные (Интернет-ресурсы) и др.

4.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основная литература

1. Федеральный закон № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (в ред. Федеральных законов от 10.01.2003 N 15-ФЗ, от 22.08.2004 N 122-ФЗ, от 05.02.2007 N 12-ФЗ)
2. Федеральный закон «Закон о защите прав потребителей» от 28.07.2012 N133-ФЗ
3. Агешкина, Н. А. Основы турагентской и туроператорской деятельности: учебное пособие / Н.А. Агешкина. – Москва: ИНФРА-М, 2021. – 567 с.
4. Багдасарян, В. Э. История туризма: учебное пособие / В.Э. Багдасарян, И.Б. Орлов, А.Д. Попов. – Москва: ИНФРА-М, 2021. – 190 с.
5. Баранов, А. С. Информационно-экскурсионная деятельность на предприятиях туризма: учебник / А.С. Баранов, И.А. Бисько ; под ред. Е.И. Богданова. – Москва: ИНФРА-М, 2021. – 383 с.
6. Боголюбов, В. С. Туристско-рекреационное проектирование. Оценка инвестиций: учебник и практикум для вузов / В. С. Боголюбов, С. А. Быстров, С. А. Боголюбова. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 256 с.
7. Емелин, С. В. Технология и организация турагентской деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В.

Емелин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 309 с.

Дополнительная литература

1. Быстров С. А. Организация гостиничного дела : учеб. пособие / С.А. Быстров. — М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2018. — 432 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=944360>
2. Шубаева, В. Г. Маркетинг в туристской индустрии : учебник и практикум для вузов / В. Г. Шубаева, И. О. Сердобольская. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 120 с.

Программное обеспечение и Интернет-ресурсы

1. http://www.cfin.ru/management/practice/manag_decision
На сайте представлены основы понятия, процесс разработки и особенности управленческих решений в туризме.
2. <http://katalog.turrjpot.ru/turizm/c/7.1.1..php>
На сайте представлены требования к безопасности туристского путешествия.
3. <http://www.ozpp.ru/zknd/turi/>
На сайте представлен Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».
4. <http://rudocs.exdat.com/docs/index>
На сайте представлена информация о менеджменте туристской и гостиничной анимации.
5. <https://www.biblio-online.ru> - Электронно-библиотечная система «ЮРАЙТ»
6. <http://www.iprbookshop.ru> - Электронно-библиотечная система «IPRbooks»
7. www.rostourunion.ru - сайт Российского союза туриндустрии
8. www.tourdom.ru – профессиональный туристический портал
9. <https://rusneb.ru/> - Национальная электронная библиотека (НЭБ)

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

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации	<ul style="list-style-type: none"> - профессиональное использование основных терминов и понятий, относящихся к туристской деятельности; - поиск и использование информации о состоянии и структуре рынка туристских услуг, инфраструктуры туризма. 	<ul style="list-style-type: none"> - опрос (устный, письменный); - тестирование; - экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях; - выполнение и защита реферативных работ;
ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах	<ul style="list-style-type: none"> - использование законодательных актов и нормативных документов по правовому регулированию туристской деятельности; - выбор оптимального турпродукта. - предоставление информации о туристско-рекреационных и курортных ресурсах региона, страны назначения. 	<ul style="list-style-type: none"> выполнение и защита презентационных проектов; дифференцированный зачет; квалификационный экзамен.
ПК 1.3. Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта	<ul style="list-style-type: none"> - использование потенциала туристских регионов при формировании турпродуктов; - проведение сравнительного анализа предложений туроператоров; - разработка рекламных материалов и презентаций турпродукта. 	
ПК 1.4. Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя	<ul style="list-style-type: none"> - использование характеристик турпродукта и методики расчета его стоимости; 	

	-оформление и расчет стоимости турпакета (или его элементов) по заявке потребителя.	
ПК 1.5.Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы)	- оформление документов для турпутевки (ваучер, виза, страховка).	
ПК 1.6.Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителя	-предоставление потребителю полной информации о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы; -консультирование потребителя об особенностях заполнения пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению виз.	
ПК 1.7.Оформлять документы строгой отчетности	-составление и заполнение бланков, необходимых для реализации турпродукта; -оформление документации заказа на реализацию турпродукта; -консультация туристов по вопросам пользования банковскими, финансовыми услугами, современными информационными технологиями.	

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 (основные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии,	- демонстрация интереса к будущей профессии; - активность, инициативность в	Профориентационное тестирование.

проявлять к ней устойчивый интерес	процессе освоения профессиональной деятельности	
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	<ul style="list-style-type: none"> - правильный выбор и применение способов решения профессиональных задач; - грамотное составление плана исследовательской и практической работы; - демонстрация правильной последовательности выполнения действий во время выполнения практических работ, заданий во время учебной, производственной практики 	Соответствие нормативам и последовательности выполнения тех или иных видов практических работ. Экспертная оценка выполнения практической работы.
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	<ul style="list-style-type: none"> - решение стандартных профессиональных задач; - самоанализ и коррекция результатов собственной работы 	Наблюдение и оценка преподавателя на практических занятиях при выполнении практических заданий во время учебной и производственной практики.
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	<ul style="list-style-type: none"> - эффективный поиск необходимой информации; - использование различных источников, включая электронные 	Выполнение и защита реферативных работ.
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	<ul style="list-style-type: none"> - демонстрация навыков использования информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности; 	Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ.

	- работа с различными прикладными программами	
ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	-эффективное взаимодействие с обучающимися и преподавателями в ходе обучения	Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практике.
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий	-взаимодействие с обучающимися и преподавателями в ходе обучения	Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практике
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	-самостоятельная работа с различными образовательными ресурсами	Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ. Выполнение и защита реферативных работ.
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий профессиональной деятельности	- работа с различными прикладными программами; - интерес к специализированным профессиональным источникам информации	Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ.

Содержание календарно-тематического плана

№ п/п	Название разделов и тем	Количество часов		Вид занятий	Материально-техническое обеспечение занятия, Интернет-ресурсы	Задания для обучающихся Виды внеаудиторной (самостоятельной) работы
		аудиторных	самостоятельных			
1	2	3		4	5	6
МДК.01.01 Технология продаж и продвижение турпродукта						
1	Тема 1. Туристская индустрия	2	1	Лекция	https://www.biblio-online.ru	Изучение терминов и понятий турдеятельности, ответы на вопросы по теме
	Практическое занятие 1. Тенденции развития туристической индустрии Исследование потребностей населения Исследование потребностей населения	4	1	Практическое занятие	Практико-ориентированное www.tourdom.ru Профессиональный туристический портал	Выполнение задания
2	Тема 2. Тенденции развития туристической индустрии	2	1	Лекция	https://www.biblio-online.ru	Изучение терминов и понятий турдеятельности, ответы на вопросы по теме

	Практическое занятие 1. Охарактеризовать доступность рекреационных объектов для потенциальных потребителей	4	1	Практическое занятие	Практико-ориентированное www.tourdom.ru Профессиональный туристический портал	Выполнение задания
3	Тема 3. Туристский продукт	4	1	Лекция	https://www.biblio-online.ru	Изучение терминов и понятий турдеятельности, ответы на вопросы по теме
	Практическое занятие 1. Анализ туристского рынка города	2	1	Практическое занятие	Практико-ориентированное www.tourdom.ru Профессиональный туристический портал	Выполнение задания
4	Тема 4. Покупательское поведение современного потребителя туристских услуг	4	1	Лекция	https://www.biblio-online.ru	Изучение терминов и понятий турдеятельности, ответы на вопросы по теме

	Практическое занятие 1. Ценообразование в индустрии гостиничного бизнеса и туризма.	2	1	Практическое занятие	Практико-ориентированное www.tourdom.ru	Выполнение задания
	Практическое занятие 2. Сбыт услуг индустрии гостеприимства	2	1	Практическое занятие	Профессиональный туристический портал	
5	Тема 5. Основные формы продаж продуктов туристской индустрии	4	1	Лекция	https://www.biblio-online.ru	Изучение терминов и понятий турдеятельности, ответы на вопросы по теме
	Практическое занятие 1. Маркетинговые коммуникации в гостиничном бизнесе и туризме	2	1	Практическое занятие	Практико-ориентированное www.tourdom.ru Профессиональный туристический портал	Выполнение задания
6	Тема 6. Технологии персональной продажи в туристской индустрии	4	1	Лекция	https://www.biblio-online.ru	Изучение терминов и понятий турдеятельности, ответы на вопросы по теме

	<p>Практическое занятие 1. Роль международных и национальных туристских организаций в управлении маркетингом услуг.</p> <p>Практическое занятие 2. Продуктовая политика</p>	2	1	Практическое занятие	<p>Практико-ориентированное www.tourdom.ru</p> <p>Профессиональный туристический портал</p>	Выполнение задания
	Тема 7. Презентация туристского продукта	4	1	Лекция	https://www.biblio-online.ru	Изучение терминов и понятий турдеятельности, ответы на вопросы по теме
7	Практическое занятие 1. Презентация турпродукта	2	1	Практическое занятие	<p>Практико-ориентированное www.tourdom.ru</p> <p>Профессиональный туристический портал</p>	Выполнение задания
	Практическое занятие 2. Презентация турпродукта	2	1	Практическое занятие		
	Тема 8. Управление возражениями клиента .	4	1	Лекция	https://www.biblio-online.ru	Изучение терминов и понятий турдеятельности, ответы на вопросы по теме
8	Практическое занятие 1. Деловая игра «Ложные возражения. Правила работы с возражениями»	2	1	Практическое занятие	<p>Практико-ориентированное www.tourdom.ru</p> <p>Профессиональный туристический портал</p>	Выполнение задания
	Практическое занятие 2. Деловая игра «Возражения: способы их обработки».	2	1	Практическое занятие		

9	Тема 9. Влияние продавца на принятие клиентом решения о покупке. Послепродажное обслуживание	4	1	Лекция	https://www.biblio-online.ru	Изучение терминов и понятий турдеятельности, ответы на вопросы по теме
	Практическое занятие 1. Разработка анкеты для гостей (туристов)	2	1	Практическое занятие	Практико-ориентированное www.tourdom.ru Профессиональный туристический портал	Выполнение задания
	Практическое занятие 2. Формирование лояльности потребителя.	2				
10	Тема 10 Телефонная коммуникация в туризме.	2	1	Лекция	https://www.biblio-online.ru	Изучение терминов и понятий турдеятельности, ответы на вопросы по теме
	Практическое занятие 1. Деловая игра «Телефонный разговор менеджера турфирмы с клиентом». Анализ профессионализма менеджеров турфирм	2	1	Практическое занятие	Практико-ориентированное www.tourdom.ru Профессиональный туристический портал	Выполнение задания
МДК 01.02. Технология и организация турагентской деятельности						
1	Тема 1 Турагентская деятельность, ее развитие и особенности	2	1	Лекция	https://www.biblio-online.ru	Изучение терминов и понятий турдеятельности, ответы на вопросы по теме

2	Тема 2 Нормативная база организации турагентских продаж	2	1	Лекция	https://www.biblio-online.ru	Изучение терминов и понятий турдеятельности, ответы на вопросы по теме
	Практическое занятие 1. Изучение ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ».	2	1	Практическое занятие	Практико-ориентированное www.tourdom.ru Профессиональный туристический портал	Выполнение задания
3	Тема 3 Организация взаимодействия турфирмы-агента и турфирмы оператора	4	1	Лекция	https://www.biblio-online.ru	Изучение терминов и понятий турдеятельности, ответы на вопросы по теме
	Практическое занятие 1. Изучение «Правил оказания услуг по реализации турпродукта» Практическое занятие 2. Рейтинг и критерии оценок работы известных ТО в России	2 2	1 1	Практическое занятие Практическое занятие	Практико-ориентированное www.tourdom.ru Профессиональный туристический портал	Выполнение задания
4	Тема 4. Участие турагента в организации рекламы и продвижения турпродукта	2	1	Лекция	https://www.biblio-online.ru	Изучение терминов и понятий турдеятельности, ответы на вопросы по теме

	<p>Практическое занятие 1. Изучение газетной и журнальной рекламной продукции.</p> <p>Практическое занятие 2. Сравнение различных способов передачи информации продвижения турагентских услуг.</p>	2	1	Практическое занятие	<p>Практико-ориентированное www.tourdom.ru</p> <p>Профессиональный туристический портал</p>	Выполнение задания
5	Тема 5 Организация офиса турфирмы-агента и квалификационные требования к персоналу	4	1	Лекция	https://www.biblio-online.ru	Изучение терминов и понятий турдеятельности, ответы на вопросы по теме
	<p>Практическое занятие 1. Изучение Трудового Кодекса в части оформления трудовых отношений и режима работы работников</p>	4	1	Практическое занятие	<p>Практико-ориентированное www.tourdom.ru</p> <p>Профессиональный туристический портал</p>	Выполнение задания
6	Тема 6. Психологические особенности поведения турагента в процессе продажи туристской путевки	4	1	Лекция	https://www.biblio-online.ru	Изучение терминов и понятий турдеятельности, ответы на вопросы по теме

	<p>Практическое занятие 1. Подбор оптимального турпродукта исходя из потребностей клиента в поисковых системах.</p> <p>Практическое занятие 2. Отработка навыков эффективного слушания. Отработка навыков профессиональной любезности</p>	2 2	1 1	<p>Практическое занятие</p> <p>Практическое занятие</p>	<p>Практико-ориентированное www.tourdom.ru</p> <p>Профессиональный туристический портал</p>	Выполнение задания
	<p>Тема 7. Информационное обеспечение продаж турпродукта</p>	2	1	Лекция	https://www.biblio-online.ru	Изучение терминов и понятий турдеятельности, ответы на вопросы по теме
7	<p>Практическое занятие 1. Изучение ФЗ «О защите прав потребителя».</p> <p>Практическое занятие 2. Туристские предложения туроператоров.</p>	2 2	1 1	<p>Практическое занятие</p> <p>Практическое занятие</p>	<p>ориентированное www.tourdom.ru</p> <p>Профессиональный туристический портал</p>	Выполнение задания
8	<p>Тема 8. Документационное обеспечение продажи турпродукта</p>	4	1	Лекция	https://www.biblio-online.ru	Изучение терминов и понятий турдеятельности, ответы на вопросы по теме

	<p>Практическое занятие 1. Подготовка и комплектование пакета документов туриста</p> <p>Практическое занятие 2. Подготовка и комплектование пакета документов туриста для оформления визы, страховки</p> <p>Практическое занятие 3. Подготовка информационного листка к предлагаемым турпродуктам</p>	2	1	Практическое занятие	<p>Практико-ориентированное www.tourdom.ru Профессиональный туристический портал</p>	Выполнение задания
	2	1	Практическое занятие			
	2	1	Практическое занятие			
9	Тема 9. Использование информационных технологий в организации работы турагента	2	1	Лекция	https://www.biblio-online.ru	Изучение терминов и понятий турдеятельности, ответы на вопросы по теме
	Практическое занятие 1. Оформление документов при бронировании	2	1	Практическое занятие	ориентированное www.tourdom.ru Профессиональный туристический портал	Выполнение задания
10	Тема 10. Формы оплаты.	2	1	Лекция	https://www.biblio-online.ru	Изучение терминов и понятий турдеятельности, ответы на вопросы по теме

	Практическое занятие 1. Бронирование отдельных услуг на сайтах ТО в режиме онлайн Практическое занятие 2. Бронирование турпакета на сайтах ТО в режиме онлайн.	2	1	Практическое занятие	Практико-ориентированное www.tourdom.ru Профессиональный туристический портал	Выполнение задания
11	Тема 11 Организация процедуры продажи турпродукта	2	1	Лекция	https://www.biblio-online.ru	Изучение терминов и понятий турдеятельности, ответы на вопросы по теме