



Негосударственное частное учреждение
Профессиональная образовательная организация
«Уральский институт подготовки кадров «21-й век»



УТВЕРЖДЕНО:

Заместитель директора

М. В. Федорук М. В. Федорук

« *09* » *августа* 20 *18* г.

Программа учебной дисциплины
ПМ.01 Предоставление турагентских услуг

Нижний Тагил

2018 г.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе
Федерального государственного образовательного стандарта по
специальностям среднего профессионального образования
43.02.10 Туризм

Организация-разработчик НЧУ ПОО «Уральский институт подготовки
кадров «21-й век»

Разработчик: преподаватель кафедры гуманитарных и социально-
экономических дисциплин Трунова Л.В.

Программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры Социально-
гуманитарных дисциплин « 3 » август 2018 г. протокол № 1

Зав. кафедрой гуманитарных и социально-экономических дисциплин

 Н.С.Лобарева

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРИМЕРНОЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	8
3. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	9
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	20
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ).....	23

1. ПАСПОРТ ПРИМЕРНОЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

1.1. Область применения программы

Программа профессионального модуля является частью основной профессиональной образовательной программы по специальности СПО в соответствии с ФГОС по специальности СПО **43.02.10 Туризм** (базовой подготовки) 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 дополнительной подготовке специалистов туристских предприятий.

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. Рекомендуемое количество часов на освоение программы

Профессионального модуля:

Всего – 522 часа, в том числе максимальной учебной нагрузки обучающегося – 378 часов, включая: обязательной аудиторной учебной

нагрузки обучающегося – 90 часов; самостоятельной работы обучающегося – 288 часов, учебной практики – 72 часа, производственной практики – 72 часа.

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 ПРИМЕРНОЕ 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		
			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			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
ПК 1.1.-1.3.	Раздел 1. Технология продаж и продвижения турпродукта.	195	30	16	-	145	-	36	-	
ПК 1.1.-1.7.	Раздел 2. Технология и организация турагентской деятельности.	183	60	30	-	143	-	36	-	
ПК 1.1.-1.7.	Производственная практика (по профилю специальности), часов <i>(если предусмотрена итоговая (концентрированная) практика)</i>	72	72							72
	Всего:	522	90	46		288		72	72	

3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю (ПМ)

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	
МДК.01.01 Технология продаж и продвижения турпродукта		195		
Тема 1. Влияние туризма на экономику стран. Статистика в туризме. Законодательные нормативные акты.	<i>Содержание</i>	4		
	1 Влияние туризма на экономику стран. Факторы, тормозящие развитие туризма. Международные организации по регулированию туризма		2	
	2. Доля туризма в ВВП стран мира. Статистика выезда и въезда туристов в РФ		1	
	3 Анализ требований российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю, правилам реализации турпродукта.		3	
	4 Негосударственные объединения российских ТО. Требования российского законодательства к ТО. «Турпомощь» и финансовые гарантии.		2	
	<i>Лабораторные работы</i>			
	<i>Практические занятия</i>	4		
	-Обзор нормативно- законодательной базы и типовых договоров в сфере туризма -Анализ агентских договоров в части фингарантий ведущих ТО			
	Тема 2.Формирование турпродукта	<i>Содержание</i>	4	
		1 Законодательные основы взаимодействия ТА и ТО. Бизнес – модели развития ТО.		2
2 Расчет стоимости турпродукта- прерогатива ТО, закрепленная в законе «Об основах туристской деятельности в РФ» Этапы работы ТО компании при формировании тура.		2		
3 Активные субъекты туриндустрии. Поставщики туруслуг		2		
4 Маркетинговые исследования ТО. Оценка конъюнктуры рынка ТО. Изучение и анализ запросов потребителей туруслуг. Изучение рекреационных возможностей регионов.		2		
5 Методики расчета стоимости турпродукта ТО. Калькуляция себестоимости. Издержки		3		
6 Этапы реализации турпродукта. Негативные последствия снижения цены.		3		

		Альтернатива неуменьшения цены. Риски ТО при демпинге. Мнения экспертов - директоров ведущих ТО.		
		<i>Лабораторные работы</i>		
		<i>Практические занятия</i> -Изучение рекреационных возможностей заданного региона для создания турпродукта. -Расчет турпакета выбранного направления -Изучение поставщиков туруслуг при бронировании «напрямую» и через meet-компанию	4	
Тема 3 Продвижение турпродукта. Стимулирование продаж.		<i>Содержание</i>	4	
	1	Принципы работы маркетинговой службы в турфирме. Методы и нормативно-правовая основа рекламы турпродукта.		2
	2	Виды продвижения ТО турпродукта на туристическом рынке. Реклама- инструмент продвижения товара к потребителю.		2
	3	Разработка рекламной политики. Рекомендации при планировании рекламной компании.		2
	4	Печатная реклама. Маркетинговые исследования ТО по выбору печатного издания в соответствии с целевой аудиторией. Рекомендации по рекламным объявлениям. Буклеты, каталоги. Виды сувенирной рекламы в туристической индустрии		2
	5	Реклама на радио. Этапы рекламной компании на радио. Телевизионная реклама.		2
	6	Наружная реклама. Вывески, баннеры, растяжки, щиты. Реклама на транспорте		2
	7	Реклама в Интернете. Сайт ТО. Интернет- рассылка. База данных ТА. Рекомендации по содержанию рассылки. Реклама в соцсетях.		2
	8	Интернет- рассылка. База данных ТА. Рекомендации по содержанию рассылки. Реклама в соцсетях.		2
	9	Участие ТО в поисковых системах- информационных ресурсах ТА.		2
	10	Туристические выставки.PR акции. Нестандартные приемы продвижения турпродукта. Пропаганда туризма. Спонсорство, благотворительность.		2
	11	Работа по привлечению ТА: создание франчайзинговых агентских сетей.		2
	12	Обучение ТА - воркшопы, презентации, семинары, вебинары, инфотуры. Особенности продвижения турпродукта.		2
	13	Совместная реклама с ТА, совместные мероприятия. Размещение инфо на сайте.СПО		2
	14	Повышение технологичности ТО для привлечения ТА. Онлайн бронирование.		2
	15	Виды продвижения ТА для стимулирования потребителей. Разработка рекламной политики. Как привлечь туриста в офис.		2
	16	Средства стимулирования потребителей- предоставление бонусов для постоянных		2

		покупателей, доп.бесплатного обслуживания, раздача сувенирной продукции		
	17	Нестандартные приемы продвижения. Cross-promotion. Дисконтные карты. Почтовая рассылка.		2
	Лабораторные работы			
	Практические занятия -Разработка плана рекламных мероприятий по продвижению турпродукта -написать рекламный буклет «Пять причин, чтобы посетить...» (направление по выбору учащегося) -собрать материалы по рекламе ТА в вашем районе и проанализировать посещаемость агентства -Изучение сайта ТО в части раздела «агентствам» - изучение работы различных поисковых систем - провести виртуальный «вебинар» по выбранному направлению - подготовить план инфотура по выбранному направлению		4	
Тема 4 Технология продаж турпродукта	<i>Содержание</i>		2	
	1	Специфика продаж в турбизнесе. Продажа услуги.		2
		Методы изучения запросов потребителя. Структура рекреационных потребностей		2
	2	Требования к турменеджеру. Обязанности менеджера ТА		2
	3	Нравственные и психологические аспекты общения с клиентами. Деловой этикет		2
	4	Этапы обслуживания клиента. Различные средства стимулирования потребителей		2
	5	Технология продаж готового турпродукта. Требования законодательства к информации, предоставляемой потребителю.		2
	Лабораторные работы			
	Практические занятия -выявить потребности в отдыхе друзей и знакомых -составить перечень личных и профессиональных качеств менеджера по продажам турпродукта -на сайте ТО произвести бронирование готового турпакета в системе онлайн --		4	
Самостоятельная работа при изучении раздела 1. ПМ 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			145	

практических работ, докладов, отчетов.			
МДК 01.02 Технология и организация турагентской деятельности		183	
Раздел 1.			
Тема 1. Понятие и субъекты турагентской деятельности. Основные понятия, используемые в турагентской деятельности	<i>Содержание учебного материала</i>	4	
1	Понятие турагентской деятельности.		1
2	Субъекты турагентской деятельности.		1
3	Основные понятия, используемые в турагентской деятельности.		1
4	Развитие и регулирование турагентской деятельности в России.		1
Тема 2. Организационные и правовые основы функционирования туристского предприятия.	<i>Содержание учебного материала</i>	4	
1	Организационные основы функционирования туристского предприятия.		2
2	Основные нормативные правовые акты, регулирующие турагентскую деятельность.		2
3	Федеральный закон от 24.11.1996 N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».		2
4	Технологии предреализационных процессов в сфере туризма.		2
5	Договорно-правовая документация: договор с поставщиками услуг, договор с туроператорами, туристами.		2
6	Права и обязанности туроператоров, турагентов, туристов.		2
7	Туристская документация. Туристский ваучер, транспортные документы, медицинская страховка.		2
8	Ведение туристской отчетности.		2
	<i>Лабораторные работы</i>		
	<i>Практические занятия:</i> - рассмотрение договора между турагентом и туристом; - рассмотрение стандартного состава пакета документов на тур; - сравнение стандартного пакета документов на различные виды туров.	2	

	Контрольные работы			
Тема 3. Технологии реализации туристского продукта. Правила расчета стоимости тура.	<i>Содержание учебного материала</i>		2	
	1	Общие понятия технологии реализации туристского продукта.		2
	2	Технология доставки турпродукта потребителю туристских услуг.		2
	3	Формирование сбытовой сети.		2
	4	Агентское соглашение.		2
	5	Реклама туристского продукта.		2
	6	Стимулирование продажи и пропаганды туристского продукта.		2
	7	Правила расчета стоимости стандартного турпакета.		2
	8	Доплаты и дополнительные услуги к турам.		2
	9	Правила расчета нестандартного (индивидуального) турпакета.		2
	Лабораторные работы			
	Практические занятия: - расчет полной стоимости стандартного турпакета; - расчет стоимости индивидуального тура в Египет; - расчет стоимости индивидуального экскурсионного тура в Италию; - расчет стоимости индивидуального экскурсионного тура по странам Юго-Восточной Азии - расчет стоимости индивидуального тура в Мексику - расчет стоимости индивидуального тура по странам Карибского бассейна (Куба + Венесуэла).		2	
	Контрольные работы			
Тема 4. Паспортные и визовые формальности. Особенности паспортно-визового режима основных туристских направлений	<i>Содержание учебного материала</i>		2	
	1	Понятие и виды паспортов. Общегражданские и специальные заграничные паспорта.		2
	2	Понятие визы и визовый запрос. Виды виз.		3
	3	Визовые ограничения.		2
	4	Особенности визового режима основных туристских направлений. Виды визовых режимов.		2
	5	Особенности оформления виз направлений Египет, Турция, Тунис.		2
	6	Особенности оформления виз направлений стран Шенгенского соглашения и европейских направлений не входящих в Шенгенское соглашение: Кипр, Великобритания, Болгария, Черногория.		2
	7	Особенности оформления виз направлений стран Юго-Восточной Азии: Индия, Китай, Камбоджа, Индонезия, Малайзия, Шри-Ланка, Таиланд, Вьетнам.		3

	8	Особенности оформления виз направлений ОАЭ. Израиль. Иордания. Марокко.		3
	9	Особенности оформления виз направлений стран Карибского бассейна: Куба, Мексика, Доминиканская республика.		3
	10	Особенности оформления виз в США		3
	Лабораторные работы			
	Практические занятия: - подготовка пакета документов для получения визы на примере одной из стран Шенгенского соглашения; - рассмотрение особенностей пакета документов отдельных категорий граждан: пенсионеры, учащиеся, несовершеннолетние и безработные граждане; - заполнение опросного листа на получение визы и заполнение оригинальной консульской анкеты на получение визы на примере одной из стран Шенгенского соглашения.		2	
	Контрольные работы			
Тема 5. Таможенные формальности основных туристских направлений.	<i>Содержание учебного материала</i>		2	
	1	Понятие таможенного режима, виды таможенных режимов.		2
	2	Таможенное декларирование.		2
	3	Таможенное оформление и таможенный контроль.		2
	4	Нарушение таможенных правил.		2
	5	Виды и формы таможенных документов для туристов.		2
	6	Таможенные правила провозки багажа и грузов.		2
	Лабораторные работы			
Практические занятия: - заполнение таможенной декларации; - подготовка сравнительной характеристики правил провоза багажа и грузов на примере 2х стран на выбор учащегося.		2		
Контрольные работы				
Тема 6. Платежные средства и правила расчетов за рубежом	<i>Содержание учебного материала</i>		2	
	1	Операции с валютой.		2
	2	Пластиковые карты и правила их использования. Особенности применения дорожных чеков.		2
	3	Система поощрения покупок Tax-free и Duty-free. Правила ввоза и вывоза валюты.		2
	Лабораторные работы			
Практические занятия: - дискуссия на тему «Преимущества и недостатки использования безналичных расчетов»		2		

	(пластиковых карт) в зарубежных поездках».		
	Контрольные работы		
Тема 7. Правила и особенности обслуживания клиентов турфирмы	<i>Содержание учебного материала</i>	4	
	1 Профессионально-квалификационная характеристика работников турфирмы.		2
	2 Классификация групп клиентов.		2
	3 Формы и стили обслуживания клиентов.		2
	4 Формирование коммуникативных навыков персонала турфирмы.		2
	5 Формирование коммуникативных навыков персонала турфирмы.	2	
	<i>Лабораторные работы</i>		
<i>Практические занятия:</i> - моделирование ситуации диалога клиента и менеджера туристской фирмы; - моделирование проблемной ситуации «Клиент недоволен качеством обслуживания турагентства».	2		
<i>Контрольные работы</i>			
Самостоятельная работа обучающихся при изучении раздела 1 ПМ.01 - знакомство с основными туристскими интернет-ресурсами; - знакомство с сайтами ведущих туроператоров; - рассмотрение договора между турагентом и туристом; - рассмотрение стандартного состава пакета документов на тур; - сравнение стандартного пакета документов на различные виды туров; - сравнение пакета документов на экскурсионный тур и стандартный тур без экскурсий; - расчет полной стоимости стандартного турпакета с учетом стоимости дополнительных услуг; - расчет стоимости индивидуального тура; - подготовка информационных сообщений по теме «Стимулирование продажи и пропаганды туристского продукта». - подготовка пакета документов для получения визы на примере 2х визовых стран на выбор учащегося; - заполнение необходимых документов для получения визы в выбранные страны для отдельных категорий граждан (пенсионеры, учащиеся, несовершеннолетние и безработные граждане); - подготовка сравнительной характеристики пакетов документов для визовых стран на примере 2х стран на выбор учащегося; - рассмотрение особенностей таможенного декларирования в РФ; - подготовка информационных сообщений по теме «Таможенные правила провозки багажа и грузов популярных туристских направлений»; - подготовка информационных сообщений о правилах ввоза и вывоза национальной и иностранной валюты отдельных государств; - составление проекта диалога клиента и менеджера туристской фирмы.	80		
Раздел 2.			

Тема 1. Начало деятельности ТА. Юридические формальности	<i>Содержание</i>		2		
	1	Статистика в ТА деятельности. Бизнес план ТА. Конкурентная среда. Реестр ТА.			2
	2	Юридические формальности. Регистрация, фирменное наименование, товарный знак			2
	3	Сетевые туристические компании. Франчайзинг. Уполномоченные ТА и представительства ТО			2
	<i>Лабораторные работы</i>				
<i>Практические занятия</i> -Изучение на сайтах ведущих ТО раздела «турагентствам» -Собрать информацию об условиях вступления во франчайзинговые агентства сетей МПП, Горячие туры, Туры.ру, Глобал Трэвел Стар, ТЭЗ, Пегас, ТУИ, ТБГ		2			
Тема 2 Документооборот ТА	<i>Содержание</i>		2		
	1	Документооборот ТА- ТО. Документооборот ТА- турист. Противоречия, возникающие при составлении договора			2
	<i>Лабораторные работы</i>				
	<i>Практические занятия</i> -Изучение «Правил оказания услуг по реализации турпродукта» -Изучение агентских договоров на сайтах ТО -Анализ условий агентских соглашений известных ТО -Подготовка и комплектование пакета документов туриста для оформления визы -Оформление документов при бронировании и оплате тура.		4		
	<i>Содержание</i>				
Тема 3 Формирование штата сотрудников. Выбор офиса.	1	Формирование штата сотрудников. Схема оплаты труда и премирования. Оформление трудовых отношений		2	
	2	Выбор помещения для офиса ТА. Оформление офиса. Режим работы ТА.		2	
	<i>Лабораторные работы</i>				
	<i>Практические занятия</i> Изучение Трудового Кодекса в части оформления трудовых отношений и режима работы работников		2		
	<i>Содержание</i>				
Тема 4 .Выбор партнеров-ТО	<i>Содержание</i>		2		
	1	Выбор партнеров ТО. Критерии надежности. Порядок работы с ТО			2
	2	Деловые партнеры ТА		2	
	<i>Лабораторные работы</i>				
	<i>Практические занятия</i> - Анализ предложений ТО на туррынке в выбранной дестинации по различным характеристикам		2		

	-Выбор ТО-партнеров по различным направлениям -Бронирование отдельных услуг на сайтах ТО в режиме онлайн -Бронирование турпакета на сайтах ТО в режиме онлайн -			
Тема 5 .Подготовка к продажам	<i>Содержание</i>			
	1	Выбор основных турнаправлений . Определение целевой аудитории		2
	2	Интернет- сайт ТА. Фирменный стиль		2
	<i>Лабораторные работы</i>			
	<i>Практические занятия</i> -Подбор оптимального турпродукта исходя из потребностей клиента в поисковых системах		2	
Тема 6 .Автоматизация работы турфирмы.	<i>Содержание</i>			
	1	Поисково-информационные системы. Онлайн бронирование туров		2
	2	Программы автоматизации документооборота		2
	<i>Лабораторные работы</i>			
	<i>Практические занятия</i> - Изучение программ автоматизации работы ТА		2	
Тема 7 .Привлечение туристов в офис. Реклама в ТА.	<i>Содержание</i>			
	1	Рекламная политика ТА-Интернет, печатные издания, e-mail рассылка. Создание клиентской базы		2
	2	Нестандартные приемы продвижения турпродукта. Сувенирная продукция		2
	<i>Лабораторные работы</i>			
	<i>Практические занятия</i> -Разработка плана рекламных мероприятий ТА		4	
Самостоятельная работа обучающихся при изучении раздела 2 ПМ.01 - Поиск информации о характеристиках российских туристских агентств - Изучение и анализ условий вступления во франчайзинговую турагентскую сеть -Выявление преимуществ и недостатков франчайзинга в туризме -Поиск информации об условиях взаимодействия турагентов и туроператоров -Поиск информации о размере агентского вознаграждения туроператоров -Подготовить информацию о туристских предложениях туроператоров -Работа с сайтами туроператоров -Подготовка информации для оформления памятки туристу -Подготовка информации о дополнительных страхованиях туриста -Изучение бланков проездных документов, страховых полисов, ваучеров			63	

Практические занятия	46	
Учебная практика Виды работ - выявление и анализ потребностей заказчиков и подбор оптимального туристского продукта; - ознакомление с сайтами туроператоров; - изучение динамического листа предложений туроператоров; - изучение систем онлайн бронирования (Само-Софт, Мастер-тур, Серена, Амадеус);	72	
Производственная практика Виды работ - маркетинг турпродуктов разных ТО по одинаковым дестинациям - разработка рекламной политики ТА; - изучение турпродукта и презентация его потребителю; – взаимодействие с ТО по продвижению турпродукта с использованием современной офисной техники; - подготовка документов туриста на визу; - подготовка турпакета для туриста - консультация потребителей по вопросам выданных документов на тур.	72	
Всего:	522	

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 УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация профессионального модуля предполагает наличие учебного кабинета междисциплинарных курсов.

Оборудование учебных кабинетов:

Стол для преподавателя – 1 штука

Стул для преподавателя – 1 штука

Стол для обучающихся – 10 штук

Стулья для обучающихся – 20 штук

Доска магнитная,

Флипчарт

Технические средства обучения:

А также, мультимедийная аппаратура:

-ноутбук – Acer 5620 – 3 штуки,

- ноутбук - Asus – 2 штуки,

- ноутбук - HP CQ 57,

- ноутбук - Lenovo 590,

- ноутбук - Lenovo 580,

-проектор – HITACHI CPX5

-экран переносной.

Реализация профессионального модуля предполагает обязательную производственную практику. Производственная практика проводится в организациях города Нижний Тагил (согласно заключенным договорам на производственную практику).

4.2. Учебно-дидактические средства преподавателя:

Конспект теоретических занятий по изучаемым темам, методические рекомендации по выполнению практических и контрольных работ, карточки-задания, сборники задач и упражнений, презентации, контрольные вопросы для подготовки к аттестации.

4.3. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы.

Основные источники:

1. Быстров С.А. Организация туристской деятельности. Управление турфирмой: Учебное пособие. - М.: Издательство ФОРУМ, 2014. - 400 с.
2. Виноградова Т.В. Технологии продаж турпродукта. Учебник. 2-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2015. - 240 с.
3. Трухачев, А.В. Туризм. Введение в туризм: учебник / А.В. Трухачев, И.В. Таранова. - Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, 2015. - 396 с. Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=233099>

Дополнительная литература:

1. Арженовский, И.В. Маркетинг регионов: учебное пособие / И.В. Арженовский. - М.: Юнити-Дана., 2016. - 135 с.: табл., граф., ил, схемы
Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114711>
2. Восколович, Н.А. Маркетинг туристских услуг: учебник / Н.А. Восколович. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: Юнити-Дана, 2015. - 207 с.: табл.,
схемы. Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114712>

3. Минько, Э.В. Маркетинг: учебное пособие / Э.В. Минько, Н.В. Карпова. - М.: Юнити-Дана, 2015. – 351 с.: табл., граф., схемы. Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114714>

4. Сарафанова Е.В., Яцук А.В. Маркетинг в туризме: учебное пособие для среднего профессионального образования. - М.: Издательский дом АЛЬФА-М, 2016.- 240 с.

5. Шайхутдинова, Г.Ф. Маркетинг: учебно-методическое пособие / Г.Ф. Шайхутдинова, С.А. Никонова : Министерство образования и науки РФ, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Уфимский государственный университет экономики и сервиса». - Уфа: Уфимский государственный университет экономики и сервиса, 2015. - 223 с.: схем., табл. Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=272506>

Интернет-ресурсы:

- www.turprofi.ru Портал для турагента
- www.tourdom.ru Профессиональный туристический портал
- www.tonkosti.ru Электронная туристическая энциклопедия
- www.russiatourism.ru Официальный сайт Федерального агентства по туризму Минспорттуризма России

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Практические занятия и учебная практика проводятся в специально оборудованных аудиториях турагентской и туроператорской деятельности. Рекомендуется посещение туристских фирм.

«Организация турагентской деятельности» и выполнение всех видов работ учебной практики по каждому из разделов.

Предшествовать освоению данного модуля должно изучение дисциплины математического и общего естественнонаучного цикла «Информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности», а также желательно параллельное изучение общепрофессиональной дисциплины «Организация туристской индустрии».

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарным курсам «Технология продаж и продвижения турпродукта», «Технология и организация турагентской деятельности»: наличие высшего образования, соответствующего профилю данного профессионального модуля. Преподаватели должны иметь опыт практической деятельности в соответствующей профессиональной сфере и проходить стажировку в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой: наличие высшего образования, соответствующего профилю модуля, и опыта практической деятельности в соответствующей профессиональной сфере. Эти преподаватели должны проходить стажировку в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

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

Образовательное учреждение, реализующее подготовку по программе профессионального модуля «Предоставление турагентских услуг»,

обеспечивает организацию и проведение текущего контроля индивидуальных образовательных достижений обучающихся. Текущий контроль проводится преподавателем в процессе обучения.

Обучение по профессиональному модулю завершается итоговой аттестацией в форме квалификационного экзамена.

Формы и методы текущего контроля и промежуточной аттестации по профессиональному модулю доводятся до сведения обучающихся на первом занятии по междисциплинарному курсу.

Оценка индивидуальных образовательных достижений по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации производится в соответствии с универсальной шкалой (таблица 1).

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
70 ÷ 89	4	хорошо
50 ÷ 69	3	удовлетворительно
менее 50	2	неудовлетворительно

Результатом освоения профессионального модуля является готовность обучающегося к выполнению вида профессиональной деятельности «Предоставление турагентских услуг» и составляющих его профессиональных компетенций, а также общие компетенции, формирующиеся в процессе освоения ППСЗ в целом.

Формой аттестации по профессиональному модулю согласно утвержденному учебному плану является **экзамен**.

Результаты	Основные показатели	Формы и методы
------------	---------------------	----------------

	оценки результата	контроля и оценки
Освоенные профессиональные компетенции		
ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации	- определение запросов потребителей	- экспертная оценка на практическом занятии
	- соответствие выбранного туристского продукта требованиям потребителя и обоснование правильности выбора оптимального туристского продукта	- экспертная оценка выполнения проблемно-ориентированной задачи и устной презентации аргументации выбора
	- выполнение требований инструкций и правил техники безопасности при использовании офисной техники	- наблюдение во время практического занятия и в ходе производственной практики
	- формирование и использование баз данных потребителей по заданным параметрам	- экспертная оценка на практическом занятии
	- соответствие результатов поиска конкретного турпродукта в сети Интернет заданным целям	- экспертная оценка выполнения ситуационных задач на практических занятиях и в ходе учебной практики
ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах	- оперативное предоставление потребителю (демонстрация результативности информационного поиска) запрашиваемой информации	- наблюдение во время практического занятия и в ходе учебной практики - отзыв потребителя (клиента) через опрос и анкетирование
	- полнота и доступность рекомендаций потребителю в устной и письменной форме (на русском и иностранном языках) согласно утвержденным нормам работы с клиентами	- экспертная оценка результатов выполнения практического задания - отзыв специалиста от организации, где проходит практика
	- формирование доступных рекомендаций с учетом разных категорий туристов (возраст, социальная группа, статус и др.)	- отзывы туристов, специалистов от работодателя
	- соответствие предоставляемой потребителю информации согласно требованиям	- экспертная оценка

	российского законодательства	
	- презентация о туристских услугах через средства СМИ	- оформление стенда на туристских выставках и его экспертная оценка
	- разработка рекламного продукта о предлагаемых туристских услугах	- экспертная оценка рекламного буклета
ПК1.3. Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта	- точность и полнота проведенного маркетингового исследования предложений туроператоров	- экспертная оценка представления результатов исследования в виде устной и электронной презентации
	- точность следования инструкциям и нормам по бронированию с использованием современной офисной техники	- наблюдение во время практического занятия - правильность выполнения практического задания
	- проведение бронирования турпродукта согласно установленным требованиям	- экспертная оценка результатов выполнения практического задания
	- соответствие нормативам делового общения содержания устного и письменного общения с туроператором на русском и иностранном языках	- тестирование - отзыв клиентов через анкетирование
	- демонстрация техники презентации туристского продукта на русском и иностранных языках	- экспертная оценка устной и электронной презентации туристского продукта
	- планирование и расчет бюджета рекламной кампании	- экспертная оценка проекта рекламной кампании
	- заполнение всех документов, необходимых для осуществления турпоездки, в соответствии с нормативными требованиями	- наблюдение во время практического занятия, - тестирование
	- участие в разработке памятки для туриста	- экспертная оценка выполнения практического задания

ПК 1.4. Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя	- правильность оформления документации и расчета стоимости турпакета на основе современной нормативной базы	- экспертная оценка выполнения практических заданий на занятиях и в ходе учебной практики
	- получение и анализ информации о стоимости и характеристиках туруслуг, входящих в турпакет	- экспертная оценка выполнения заданий на практических занятиях и в ходе учебной практики
	- соответствие результата подбора оптимального турпакета заявке потребителя	- экспертная оценка выполнения практического задания
ПК 1.5. Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы)	- оформление документации на реализацию турпродукта	- экспертная оценка выполнения практических заданий на занятиях и в ходе учебной практики
	- правильность заполнения бланков сопутствующей документации	- экспертная оценка
	- изложение правил реализации туристского продукта с учетом требований российского законодательства	- устный экзамен или тестирование
ПК 1.6. Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю	- правильность заполнения заявлений на выдачу виз - выявление ошибок при оформлении заявлений и их исправление - объяснение выявленных ошибок, грамотное и корректное консультирование потребителя	- экспертная оценка выполнения практических заданий на занятиях и в ходе учебной практики - положительная оценка (отзыв) визовой службы, представителей работодателя по оформлению документов для визы
	- изложение требований к организации въезда граждан РФ в зарубежные страны (безвизовый въезд, выдача виз, национальные визы и визы стран Шенгенского соглашения) согласно требованиям к оформлению визы страны	- экспертная оценка

ПК 1.7. Оформлять документы строгой отчетности	- полнота и верность изложения правил приобретения, учета и хранения документов строгой отчетности	- экспертная оценка
	- правильность заполнения документов строгой отчетности	- экспертная оценка выполнения практических заданий на занятиях и в ходе учебной практики
Освоенные общие компетенции		
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	- участие в работе научно-студенческих обществ, - выступления на научно-практических конференциях, - участие во внеурочной деятельности, связанной с будущей профессией/специальностью (конкурсы профессионального мастерства, выставки и т.п.), - высокие показатели производственной деятельности	Экспертная оценка результатов деятельности обучающихся в процессе освоения образовательной программы: - на практических занятиях (при решении ситуационных задач, при участии в деловых играх; при подготовке и участии в семинарах, при подготовке рефератов, докладов и т.д.);
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	- выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач, оценка их эффективности и качества	- при выполнении работ на различных этапах учебной практики;
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	- анализ профессиональных ситуаций; - решение стандартных и нестандартных профессиональных задач	- при выполнении работ на различных этапах производственной практики;
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	- эффективный поиск необходимой информации; - использование различных источников, включая электронные, при изучении теоретического материала и прохождении различных этапов производственной практики.	- дифференцированный зачет.

<p>ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности</p>	<p>- использование в учебной и профессиональной деятельности различных видов программного обеспечения, в том числе специального, при оформлении и презентации всех видов работ.</p>	
<p>ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями</p>	<p>взаимодействие: - с обучающимися при проведении деловых игр, выполнении коллективных заданий (проектов), - с преподавателями, мастерами в ходе обучения, - с потребителями и коллегами в ходе производственной практики</p>	
<p>ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий</p>	<p>- самоанализ и коррекция результатов собственной деятельности при выполнении коллективных заданий (проектов), - ответственность за результат выполнения заданий</p>	
<p>ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации</p>	<p>- планирование и качественное выполнение заданий для самостоятельной работы при изучении теоретического материала и прохождении различных этапов производственной практики; - определение этапов и содержания работы по реализации самообразования</p>	
<p>ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности</p>	<p>- адаптация к изменяющимся условиям профессиональной деятельности; - проявление профессиональной маневренности при прохождении различных этапов производственной практики.</p>	

Вопросы к экзамену

1. Понятие турагента и его роль на туристском рынке России.
2. Нормативно–правовая база деятельности туристской фирмы.
3. Основные положения ФЗ «Об основах туристской деятельности».
4. Организационно–правовые формы создания туристского предприятия.
5. Договор франчайзинга и его особенности.
6. Порядок подписания договора с клиентом.
7. Основное содержание договора турфирмы с клиентом.
8. Права и обязанности туристов. Компенсация за непредоставленные услуги и возмещение убытков.
9. Единый фирменный стиль, внутреннее и внешнее оформление офиса туристской фирмы и его значение для ее имиджа.
10. Этапы жизненного цикла туристского продукта.
11. Основные документы туристской фирмы.
12. Документы, выдаваемые туристам.
13. Лист бронирования и его назначение.
14. Туристский ваучер и его содержание.
15. Страхование в туризме. Классификация страхования туристов
16. Виды паспортов российских граждан.
17. Общегражданский заграничный паспорт РФ. Виды ОЗП.
18. Служебный паспорт, паспорт моряка, дипломатический паспорт и их особенности.
19. Индивидуальный (нестандартный) и «пакетный» тур. Их особенности и различия.
20. Правила расчета стоимости тура.
21. Системы бронирования и их роль в работе турагентства.
22. Особенности паспортного режима и визовые ограничения ряда

зарубежных стран. Визовые и безвизовые направления для граждан России.

23. Льготный визовый режим. Страны, установившие льготный визовый режим для граждан РФ.
24. Особенности въезда в страны ЮВА и Карибского бассейна.
25. Особенности въезда в страны Шенгенского соглашения. Стандартный пакет документов на визу.
26. Особенности визового режима Италии и Германии.
27. Особенности визового режима Болгарии и Греции.
28. Особенности визового режима Австрии и Испании.
29. Особенности визового режима Чехии.
30. Правила выезда отдельных категорий граждан.
31. Правила выезда несовершеннолетних граждан в групповые и индивидуальные туры.
32. Таможенные формальности. Правила ввоза и вывоза отдельных категорий товаров.
33. Запрет на перемещение некоторых видов товаров.
34. Пассажирская таможенная декларация. Формы декларирования товаров.
35. Профессиональная и квалификационная характеристика сотрудников туристской фирмы.

Разработчик:

НЧУ ПОО «УИПК
«21-й век»

преподаватель

Л.В.Трунова

(место работы)

(занимаемая
должность)

(инициалы, фамилия)