

**АННОТАЦИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.01 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТуРАГЕНТСКИХ УСЛУГ
43.02.10. Туризм**

Курс 2,3 семестр 3,4,5
Количество часов - 430 час.
лекционных - 84 час.
практических - 86 час.
самостоятельной работы - 76 час.
консультации - 20 час.
учебная практика - 82 часа
производственная практика - 82 часа

Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения.

Цель изучения профессионального модуля ПМ.01 Предоставление турагентских услуг в образовательных учреждениях среднего профессионального образования заключается в получении обучающимися комплекса теоретических знаний, формировании умений и навыков, необходимых для реализации в виде предоставления турагентских услуг.

Задачи дисциплины:

Ознакомить студента с структурой рекреационных потребностей, методы изучения и анализа запросов потребителя; требованиями российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю, к правилам реализации туристского продукта и законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора; видами информационных ресурсов на русском и иностранном языках, правила и возможности их использования; методами поиска, анализа и формирования баз актуальной информации с использованием различных ресурсов на русском и иностранном языках; технологией использования базы данных; статистикой по туризму, профессиональную терминологию и принятые в туризме аббревиатуры; особенностями и сравнительными характеристиками туристских регионов и турпродуктов; основами маркетинга и приемами маркетинговых исследований в туризме; видами рекламного продукта, технологии его разработки и проведения рекламных мероприятий; характеристикой турпродукта и методики расчета его стоимости; с правилами оформления деловой документации; правилами изготовления, использования, учета и хранения бланков строгой отчетности; перечнем стран, имеющих режим безвизового и визового въезда граждан РФ; перечнем стран, входящих в Шенгенское соглашение, и правила пересечения границ этих стран гражданами РФ; требованиями консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы; информационными технологиями и профессиональные пакеты программ по бронированию.

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности обучающийся в результате изучения профессионального модуля должен:

Результатом освоения программы профессионального модуля ПМ.01

«Предоставление турагентских услуг» обучающийся должен **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 РФ;
- перечень стран, входящих в Шенгенское соглашение, и правила пересечения границ этих стран гражданами РФ;
- требования консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы;
- информационные технологии и профессиональные пакеты программ по бронированию.

Результатом освоения программы профессионального модуля

ПМ.01 «Предоставление турагентских услуг» обучающийся должен **уметь**:

- определять и анализировать потребности заказчика при подборе оптимального туристского продукта;
- 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.

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.

Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена

Профессиональный модуль ПМ.01 Предоставление турагентских услуг входит в профессиональный цикл программы подготовки специалистов среднего звена в части освоения основного вида профессиональной деятельности: Предоставление турагентских услуг. Рабочая программа профессионального модуля ПМ.01 Предоставление турагентских услуг является базовой частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.10 Туризм.

Требования к уровню освоения дисциплины

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение

обучающимися видом профессиональной деятельности Предоставление турагентских услуг, в том числе профессиональными компетенциями (ПК), указанными ФГОС по специальности 43.02.10 Туризм:

Код	Наименование результата обучения
ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.	иметь практический опыт: - выявления и анализа потребностей заказчиков и подбора оптимального туристского продукта; уметь: – определять и анализировать потребности заказчика при подборе оптимального туристского продукта; – 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; Знать: Туристские и рекреационные потребности их место и роль в системе потребностей клиентов. Методы изучения и анализа запросов потребителей. Понятие и цели туристской статистики. Основные аббревиатуры используемые в практике турагентства.
ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах.	иметь практический опыт: - проведения сравнительного анализа предложений туроператоров, разработки рекламных материалов и презентации турпродукта; уметь: – 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; Знать: Технология сбора и анализа актуальной информации с использованием различных источников (на русском и иностранных языках). Основные требования российского законодательства к информации, представляемой потребителю. Виды информационных ресурсов правила и возможности их использования. Возможности сети Интернет для продвижения туристского продукта.

ПК 1.3. Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.	иметь практический опыт: - взаимодействия с туроператорами по реализации и продвижению турпродукта с использованием уметь: – 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; Знать: Организация взаимодействия турагента и туроператора по реализации и продвижению туристского продукта. Технология бронирования и продажи туров турагентством. Профессиональные программы бронирования. Базы данных по турпродуктам и их сравнительные характеристики.
ПК 1.4. Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя.	иметь практический опыт: - оформления и расчета стоимости турпакета (или его элементов) по заявке потребителя; уметь: – 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; Знать: Методика расчета групповой цены туристского продукта. Методы ценообразования. Калькуляция стоимости тура. Технологическая документация по туру. Функция оплаты туристского продукта.
ПК 1.5. Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы).	иметь практический опыт: - современной офисной техники; - оформления и расчета стоимости турпакета (или его элементов) по заявке потребителя; уметь: – 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;

	Знать: Документационное оформление взаимоотношений турагентства с клиентом: договор на оказание услуг, путевка, туристский ваучер, дополнительные соглашения. Документооборот туристского агентства. Основные правила составления, оформление заявок, расчетных смет, договоров. Бланки строгой отчетности для туристских агентств.
ПК 1.6. Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю.	иметь практический опыт: - оказания визовой поддержки потребителю; уметь: – 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: Паспортно-визовые формальности в туризме. Виды загранпаспортов и их характеристика. Оформление загранпаспорта для гражданина РФ. Виза. Понятие, разновидности и их характеристика. Шенгенское соглашение. Страны Шенгенской зоны. Правила пересечения границ этих стран гражданами РФ. Таможенные правила.
ПК 1.7. Правила оформления документов строгой отчетности.	иметь практический опыт: - современной офисной техники; - оформления документации строгой отчетности; уметь: – составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договора, заявки); – приобретать, оформлять, вести учет и обеспечивать хранение бланков строгой отчетности; Знать: Документооборот туристского агентства. Правила приобретения, оформления, учета и хранения бланков строгой отчетности. Бланк строгой отчетности

В процессе освоения профессионального модуля студенты должны овладеть общими компетенциями (ОК):

Код	Наименование результата обучения
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии,	знать: – структуру рекреационных потребностей, методы изучения и анализа запросов потребителя; – статистику по туризму, профессиональную терминологию и принятые в туризме аббревиатуры; – особенности и сравнительные характеристики туристских

проявлять к ней устойчивый интерес.	регионов и турпродуктов; уметь: – определять и анализировать потребности заказчика при подборе оптимального туристского продукта; – принимать участие в семинарах, обучающих программах, ознакомительных турпоездках, организуемых туроператорами
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	знать: – 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; уметь: – определять и анализировать потребности заказчика при подборе оптимального туристского продукта; – 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; – обеспечивать своевременное получение потребителем документов, необходимых для осуществления турпоездки;
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	знать: – 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; – особенности и сравнительные характеристики туристских регионов и турпродуктов; уметь: – определять и анализировать потребности заказчика при

		подборе оптимального туристского продукта; – осуществлять поиск актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках из разных источников (печатных, электронных)
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	4.	знать: – 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; уметь: – определять и анализировать потребности заказчика при подборе оптимального туристского продукта; – 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;
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности		знать: – 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; уметь: – 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; – осуществлять бронирование с использованием современной офисной техники; – информационные технологии и профессиональные пакеты программ по бронированию.
ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно		знать: – требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю, к правилам реализации туристского продукта и законодательные основы

общаться с коллегами, руководством, потребителями	взаимодействия турагента и туроператора; – статистику по туризму, профессиональную терминологию и принятые в туризме аббревиатуры; уметь: – определять и анализировать потребности заказчика при подборе оптимального туристского продукта; – взаимодействовать с потребителями и туроператорами с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения; – представлять турпродукт индивидуальным и корпоративным потребителям;
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий	знать: – требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю, к правилам реализации туристского продукта и законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора; уметь: – обеспечивать своевременное получение потребителем документов, необходимых для осуществления турпоездки; – представлять турпродукт индивидуальным и корпоративным потребителям; – оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты;
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	знать: – статистику по туризму, профессиональную терминологию и принятые в туризме аббревиатуры; – особенности и сравнительные характеристики туристских регионов и турпродуктов; уметь: – определять и анализировать потребности заказчика при подборе оптимального туристского продукта; – осуществлять поиск актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках из разных источников (печатных, электронных); – принимать участие в семинарах, обучающих программах, ознакомительных турпоездках, организуемых туроператорами; консульствах зарубежных стран.
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий	знать: – структуру рекреационных потребностей, методы изучения и анализа запросов потребителя; – требования российского законодательства к информации,

в профессиональной деятельности	предоставляемой потребителю, к правилам реализации туристского продукта и законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора; – технологии использования базы данных; уметь: – определять и анализировать потребности заказчика при подборе оптимального туристского продукта; – осуществлять поиск актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках из разных источников (печатных, электронных); – 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; – оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты
--	---

Основные разделы дисциплины:

Раздел 1. Технология продаж и продвижения турпродукта
Раздел 2. Технология и организация турагентской деятельности

Форма проведения аттестации по дисциплине: квалификационный экзамен

Основные источники:

1. Технология продаж и продвижения турпродукта : учебное пособие / С.А. Быстров. — Москва :КноРус, 2018. — 260 с. — СПО. — ISBN 978-5-406-06198-5.-Режим доступа: <https://www.book.ru/book/927919>
2. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности : учебное пособие / А.Б. Косолапов. — Москва :КноРус, 2018. — 294 с. — Для ссузов. — ISBN 978-5-406-06121-3.- Режим доступа:<https://www.book.ru/book/925956>

Автор: Доровицына К.И.