

АННОТАЦИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.01
ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ
Специальность 43.02.10 Туризм

Общая трудоемкость: в 3,4,5 семестре 430 часов, в том числе: лекции 84 часа, практические занятия 86 часов, самостоятельные занятия 76 часов, консультации 20 часов., 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
<p>ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.</p>	<p>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.</p>
<p>ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах.</p>	<p>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</p>

	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);

	<p>– приобретать, оформлять, вести учет и обеспечивать хранение бланков строгой отчетности;</p> <p>– принимать денежные средства в оплату туристической путевки на основании бланка строгой отчетности;</p> <p>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.</p>
<p>ПК 1.6. Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю.</p>	<p>иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оказания визовой поддержки потребителю; <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – предоставлять потребителю полную и актуальную информацию о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы; – консультировать потребителя об особенностях заполнения пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению виз; – доставлять туроператору пакет документов туриста, необходимых для получения виз в консульствах зарубежных стран. <p>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.</p>
<p>ПК 1.7. Правила оформления документов строгой отчетности.</p>	<p>иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - современной офисной техники; - оформления документации строгой отчетности; <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договора, заявки); – приобретать, оформлять, вести учет и обеспечивать хранение бланков строгой отчетности; <p>Знать: Документооборот туристского агентства. Правила приобретения, оформления, учета и хранения бланков строгой отчетности. Бланк строгой отчетности</p>

В процессе освоения профессионального модуля студенты должны овладеть

общими компетенциями (ОК):

Код	Наименование результата обучения
<p>ОК 1. Понимать сущность социальную значимость будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.</p>	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – структуру рекреационных потребностей, методы изучения и анализа запросов потребителя; – статистику по туризму, профессиональную терминологию и принятые в туризме аббревиатуры; – особенности и сравнительные характеристики туристских регионов и турпродуктов; <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – определять и анализировать потребности заказчика при подборе оптимального туристского продукта; – принимать участие в семинарах, обучающих программах, ознакомительных турпоездках, организуемых туроператорами
<p>ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.</p>	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю, к правилам реализации туристского продукта и законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора; – методы поиска, анализа и формирования баз актуальной информации с использованием различных ресурсов на русском и иностранном языках; – технологии использования базы данных; – статистику по туризму, профессиональную терминологию и принятые в туризме аббревиатуры; <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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;
<p>ОК 3. Принимать</p>	<p>знать:</p>

<p>решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.</p>	<p>– требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю, к правилам реализации туристского продукта и законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора;</p> <p>– методы поиска, анализа и формирования баз актуальной информации с использованием различных ресурсов на русском и иностранном языках;</p> <p>– особенности и сравнительные характеристики туристских регионов и турпродуктов;</p> <p>уметь:</p> <p>– определять и анализировать потребности заказчика при подборе оптимального туристского продукта;</p> <p>– осуществлять поиск актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках из разных источников (печатных, электронных)</p>
<p>ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.</p>	<p>знать:</p> <p>– различные виды информационных ресурсов на русском и иностранном языках, правила и возможности их использования;</p> <p>– методы поиска, анализа и формирования баз актуальной информации с использованием различных ресурсов на русском и иностранном языках;</p> <p>– технологии использования базы данных;</p> <p>уметь:</p> <p>– определять и анализировать потребности заказчика при подборе оптимального туристского продукта;</p> <p>– осуществлять поиск актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках из разных источников (печатных, электронных);</p> <p>– составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам, проводить маркетинг существующих предложений от туроператоров;</p>
<p>ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности</p>	<p>знать:</p> <p>– различные виды информационных ресурсов на русском и иностранном языках, правила и возможности их использования;</p> <p>– методы поиска, анализа и формирования баз актуальной информации с использованием различных ресурсов на русском и иностранном языках;</p> <p>– технологии использования базы данных;</p> <p>уметь:</p>

		<ul style="list-style-type: none"> – 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.
<p>ОК Работать коллективе команде, эффективно общаться коллегами, руководством, потребителями</p>	<p>б. в и с</p>	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю, к правилам реализации туристского продукта и законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора; – статистику по туризму, профессиональную терминологию и принятые в туризме аббревиатуры; <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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;
<p>ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий</p>		<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю, к правилам реализации туристского продукта и законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора; <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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;
<p>ОК 8. Самостоятельно определять задачи</p>		<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – статистику по туризму, профессиональную терминологию и принятые в туризме аббревиатуры;

<p>профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации</p>	<p>– 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.</p>
<p>ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности</p>	<p>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; – 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</p>

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, 2017. — 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, 2017. — 294 с. — Для ссузов. — ISBN 978-5-406-06121-3.- Режим доступа:<https://www.book.ru/book/925956>