



1920

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Кубанский государственный университет»

Институт среднего профессионального образования



УТВЕРЖДАЮ
Директор ИНСПО

Т.П. Хлопова

«26» мая 2020 г.

Рабочая программа профессионального модуля

ПМ.01 Предоставление турагентских услуг

43.02.10 Туризм

Краснодар 2020

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.01 Предоставление турагентских услуг разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.10 Туризм, утвержденного приказом Минобрнауки РФ от 07 мая 2014 г. № 474 (зарегистрировано в Минюсте России 19 июня 2014 г. № 32806).

ПМ.01 Предоставление турагентских услуг

Форма обучения	очная
2, 3 курс	3, 4, 5 семестр
Всего часов 446, в том числе:	
обязательная аудиторная учебная нагрузка	186 час.;
самостоятельная работа	76 час.;
консультации	20 час.;
учебная и производственная практика	164 час.;
форма итогового контроля	экзамен квалификационный

Составитель: преподаватель _____ К.И. Доровицына

Утверждена на заседании предметно-цикловой комиссии географии, специальных географических дисциплин, сервисных специальностей, психологии и управления персоналом
протокол №10 от «25» мая 2020 г.

Председатель предметно-цикловой комиссии:

_____ Н.О. Гаспарян
«25» мая 2020 г.

Рецензент (-ы):

<i>Директор ООО «Лидер -Тур»</i>		<i>Е.Ю. Кошкадерова</i>
<i>ИП Никифорова Л.В. Туристическое агентство «Слетать»</i>		<i>Л.В. Никифорова</i>

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	4
1.1 Область применения программы.....	4
1.2 Место профессионального модуля в структуре программы подготовки специалистов среднего звена	4
1.3 Цели и задачи профессионального модуля – требования к результатам освоения профессионального модуля	5
1.4 Перечень планируемых результатов обучения по профессиональному модулю (перечень формируемых компетенций)	7
2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	13
2.1 Тематический план профессионального модуля	13
2.2 Содержание обучения по профессиональному модулю	14
3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	29
3.1 Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по профессиональному модулю	29
3.2 Перечень необходимого программного обеспечения.....	29
3.3 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения профессионального модуля	30
3.3.1. Основная литература.....	30
3.3.2 Дополнительная литература	30
3.3.3 Периодические издания	33
3.3.4. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения модуля	33
4. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА.....	34
4.1. Кадровое обеспечение образовательного процесса.....	34
5. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля (вида профессиональной деятельности)	34
5.1. Оценочные средства для контроля успеваемости.....	34
5.1.1 Паспорт фонда оценочных средств.....	35
5.1.2. Критерии оценки знаний обучающихся в целом по модулю	37
5.1.3. Оценочные средства для проведения для текущей аттестации.....	44
5.1.4. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации	44
6. ОБУЧЕНИЕ СТУДЕНТОВ-ИНВАЛИДОВ И СТУДЕНТОВ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ.....	46
7. ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	46

1 Паспорт РАБОЧЕЙ программы профессионального модуля

1.1 Область применения программы

Программа профессионального модуля ПМ.01 Предоставление турагентских услуг является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.10 Туризм в части освоения основного вида профессиональной деятельности и соответствующих профессиональных компетенций (ПК) и общекультурных компетенций (ОК):

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 команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.

ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах.

ПК 1.3. Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.

ПК 1.4. Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя.

ПК 1.5. Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы).

ПК 1.6. Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю.

ПК 1.7. Оформлять документы строгой отчетности.

1.2 Место профессионального модуля 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.

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

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.

1.4 Перечень планируемых результатов обучения по профессиональному модулю (перечень формируемых компетенций)

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.	иметь практический опыт:

Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.	- 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, проявлять к ней устойчивый интерес.	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 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	знать: – требования российского законодательства к информации,

собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	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	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;

выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	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 общаться с коллегами, руководством, потребителями	знать: – 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; 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	знать: – требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю, к правилам реализации туристского продукта и законодательные основы взаимодействия турагента и

(подчиненных), результат выполнения заданий	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 в профессиональной деятельности	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

2 Структура и содержание профессионального модуля

2.1 Тематический план профессионального модуля

Код проф. компет.	Наименование разделов профессионального модуля	Всего часов (макс. учебн. нагрузка	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса					Учебная практика, часов	Производственная практика (по профилю специальности), часов
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося			
			лекции и часов	в т.ч. практ. занят.	В т.ч. курсовая раб.	Всего, часов	консультация		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ОК 1-9, ПК 1.1-1.7	ПМ.01 Предоставление турагентских услуг								
ОК 1-9, ПК 1.1-1.7	Раздел 1. Технология продаж и продвижения турпродукта	78	16	32		22	8		
ОК 1-9, ПК 1.1-1.7	Раздел 2. Технология и организация турагентской деятельности	204	68	70		54	12		
ОК 1-9, ПК 1.1-1.7	Учебная практика	82					10	72	
ОК 1-9, ПК 1.1-1.7	Производственная практика (по профилю специальности)	82					10		72
	Всего	446	84	102		76	40	72	72

2.2 Содержание обучения по профессиональному модулю (ПМ)

НАИМЕНОВАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ	СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОГО МАТЕРИАЛА	ОБЪЕМ ЧАСОВ	УРОВЕНЬ ОСВОЕНИЯ
1	2	3	4
Раздел 1. Технология продаж и продвижения турпродукта		78	
Тема 1.1. Понятие туристского рынка и его элементы.	Содержание учебного материала		1
	Туристский рынок: структура, классификация и характеристика видов. Функции туристского рынка. Характеристика субъектов рыночных отношений в туризме. Понятие туристского кругооборота. Механизм функционирования рынка туристских услуг.	2	
	Практическая работа		
	Туристский рынок как объект государственного регулирования и стратегического планирования.	2	
Тема 1.2. Дифференциация и факторы развития туристского рынка.	Содержание учебного материала		1
	Туристские услуги: основные понятия, специфика. Комплексная туристская услуга. Основные свойства туристских услуг. Классификация туристских услуг.	2	
	Практическая работа		
	Составить таблицу жизненный цикл туристских услуг и ее основные стадии по индивидуальному заданию.	2	
Тема 1.3. Туристский продукт: термины и определения.	Содержание учебного материала		1
	Понятие туристского продукта, характеристика его элементов. Основные потребительские свойства туристского продукта. Жизненный цикл туристского продукта. Методы продаж туристского продукта: классификация и характеристика видов.	-	
	Практическая работа обучающихся: 1. Правила расчета стоимости пакета услуг по заявке потребителя. Расчет стоимости различных вариантов турпакетов по индивидуальному заданию.	2	
Тема 1.4. Тур как основной	Содержание учебного материала	2	1

рыночный продукт туристской деятельности.	Тур как основной элемент туристского продукта. Классификация, этапы проектирования туров. Основные и дополнительные услуги в туризме. Понятие пакет услуг: определение турпакета, основные его элементы. Поставщики услуг турагентства: виды и основные характеристики. Оценка экономической эффективности от реализации тура и целесообразности его внедрения.		
	Практическая работа обучающихся: 1. Анализ агентского договора как нормативно-правовой базы регламентирующей отношения между туроператором и турагентством.	2	1
Тема 1.5. Основные каналы распределения туристского продукта.	Содержание учебного материала		1
	Каналы распределения: виды, характеристики и основные функции. Методы и формы реализации туристского продукта. Вертикальная и горизонтальная интеграция в туризме. Выбор посредников, форма работы с ними. Взаимоотношения с партнерами.	-	
	Практическая работа обучающихся: 1. Составить таблицу «Достоинства и недостатки прямых и косвенных каналов сбыта туристского продукта	2	
Тема 1.6. Торговые взаимоотношения между участниками каналов распределения.	Содержание учебного материала		1
	Сбытовая политика туроператора. Подбор партнеров по сбыту, критерии подбора: правоспособность, кредитоспособность, дееспособность. Методика создания агентской сети и содержание агентских договоров. Характеристика и выбор каналов сбыта и их участники. Правила расчетов с турагентами и способы их поощрения.	2	
	Практическая работа обучающихся: Составить таблицы: 1. Преимущества и недостатки организации сбыта тур продукта через сеть генеральных (уполномоченных) и независимых турагентств»	2	
Тема.1.7 Основные группы	Содержание учебного материала	-	1

документов при сопровождении продаж.	Технологическая документация: технологическая карта туристского путешествия по маршруту. График загрузки туристского предприятия группами туристов на определенное время. Бланк путевки типовая форма ТУР-1. Договор о туристском обслуживании. Сопроводительная туристская документация.		
	Практическая работа обучающихся: 1. Составить таблицу «Документация туристского предприятия» (по видам деятельности)	2	
Тема. 1.8. Организация расчетов с клиентами при оплате стоимости тура	Содержание учебного материала		1
	Методика расчета групповой цены тура. Калькуляция стоимости тура. Функция оплаты туристского продукта (услуги) и функция послепродажного обслуживания.	2	
	Практическая работа обучающихся: 1. Анализ франкфуртской таблицы снижение цен на туристские поездки как нормативно-правовой базы, регламентирующей компенсационные выплаты в турагентствах.	2	
Тема 1.9 Потребительская мотивация движущая сила активизирующая поведение потребителя	Содержание учебного материала		1
	Потребительская мотивация. Модель покупательского поведения. Классификация психотипов потребителей турпродукта, их характеристика. Процесс продажи турпродукта. Потребности и мотивы клиентов. Структура рекреационных потребностей. Методы изучения и анализа запросов потребителей. Туристская статистика.	-	
	Практическая работа обучающихся: Разработать перечень оптимального продуктового ряда для туристского предприятия	2	
Тема 1.10 Характеристика процесса принятия решения о покупке	Содержание учебного материала		1
	Теория покупательского поведения, ее роль в маркетинговой деятельности. Основные факторы, влияющие на уровень обслуживания клиентов. Анализ процесса принятия потребителем решения о покупке их краткая характеристика. Информационный поиск. Требования российского законодательства к информации, предоставляемой	2	

	потребителю. Оценка и выбор потребителем покупательского решения.		
	Практическая работа обучающихся: 1. Составить таблицу «Классификация потребителей в туризме. Выбор типа потребителей с учетом сегментирования туристского рынка.	4	
Тема 1.11 Цена в комплексе маркетинга туристской фирмы	Содержание учебного материала		1
	Цена в системе маркетинга туристского предприятия. Функции и виды цен. Основные принципы ценообразования. Психологические и экономические аспекты потребительского поведения.	2	
	Практическая работа обучающихся: 1. Составить таблицу «Основные цели ценообразования туристской фирмы»	2	
Тема 1.12 Факторы, цели и методы ценообразования в сфере туризма	Содержание учебного материала		1
	Основные этапы ценообразования туристского продукта Внешние факторы процесса ценообразования. Постановка целей ценообразования. Выбор метода ценообразования. Определение и реализация ценовой стратегии.	-	
	Практическая работа обучающихся: 1. Описать методы ценообразования для конкретного туристского продукта.	2	
Тема 1.13 Маркетинговые коммуникации в туристском бизнесе.	Содержание учебного материала		1
	Понятие маркетинговых коммуникаций. Важнейшие адресаты маркетинговых коммуникаций в туризме. Инструментарий коммуникативной политики туристского предприятия: реклама, связи с общественностью, стимулирование сбыта, личные продажи, их достоинства и недостатки.	2	
	Практическая работа обучающихся: 1. История развития инструментов системы маркетинговых коммуникаций.	2	
Тема 1.14. Разработка	Содержание учебного материала	-	1

коммуникационной стратегии туристского предприятия.	Процесс разработки коммуникационной стратегии туристской фирмы. Определение адресата и целей коммуникаций. Выбор структуры комплекса коммуникаций. Бюджет и анализ результатов коммуникационной стратегии туристской фирмы.		
	Практическая работа обучающихся: 1. Составить таблицу: «Классификация инструментов системы маркетинговых коммуникаций туристской фирмы» по индивидуальному заданию	2	
Тема 1.15 Личная продажа в маркетинге туристского предприятия	Содержание учебного материала		1
	Сущность и содержание личной продажи в туристской индустрии. Цели, значение и аспекты личной продажи. Классификация групп клиентов турфирмы. Подбор оптимального стиля общения с различными типами клиентов. Коммуникационные особенности личной продажи. Клиентоориентированность как основа технологии продаж туристских услуг. Постоянные клиенты. Работа с возражениями клиентов: виды возражений, завершение продажи.	-	
	Практическая работа обучающихся: 1. Составить таблицу: «Сопоставление потребностей клиентов и типов поведения менеджеров туристского предприятия по индивидуальному заданию.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся: Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы, терминологии, изучение нормативно – правовой документации по темам 1.3. Туристский продукт: термины и определения. Понятие туристского продукта, характеристика его элементов. Основные потребительские свойства туристского продукта. Жизненный цикл туристского продукта. Методы продаж туристского продукта: классификация и характеристика видов. Тема 1.5. Основные каналы распределения туристского продукта. Каналы распределения: виды, характеристики и основные функции. Методы и формы реализации туристского продукта. Вертикальная и горизонтальная интеграция в туризме. Выбор посредников, форма работы с ними. Взаимоотношения с партнерами. Тема.1.7 Основные группы документов при сопровождении продаж.	22	

	Технологическая документация: технологическая карта туристского путешествия по маршруту. График загрузки туристского предприятия группами туристов на определенное время. Бланк путевки типовая форма ТУР-1. Договор о туристском обслуживании. Сопроводительная туристская документация. Тема 1.9 Потребительская мотивация движущая сила активизирующая поведение потребителя Потребительская мотивация. Модель покупательского поведения. Классификация психотипов потребителей турпродукта, их характеристика. Процесс продажи турпродукта. Потребности и мотивы клиентов. Структура рекреационных потребностей. Методы изучения и анализа запросов потребителей. Туристская статистика. Тема 1.12 Факторы, цели и методы ценообразования в сфере туризма Основные этапы ценообразования туристского продукта Внешние факторы процесса ценообразования. Постановка целей ценообразования. Выбор метода ценообразования. Определение и реализация ценовой стратегии. Тема 1.14. Разработка коммуникационной стратегии туристского предприятия. Процесс разработки коммуникационной стратегии туристской фирмы. Определение адресата и целей коммуникаций. Выбор структуры комплекса коммуникаций. Бюджет и анализ результатов коммуникационной стратегии туристской фирмы. Тема 1.15 Личная продажа в маркетинге туристского предприятия Сущность и содержание личной продажи в туристской индустрии. Цели, значение и аспекты личной продажи. Классификация групп клиентов турфирмы. Подбор оптимального стиля общения с различными типами клиентов. Коммуникационные особенности личной продажи. Клиентоориентированность как основа технологии продаж туристских услуг. Постоянные клиенты. Работа с возражениями клиентов: виды возражений, завершение продажи. Подготовка к практическим занятиям с использованием методических рекомендации преподавателя, оформление практических работ, рефератов, докладов, подготовка к их защите.		
--	--	--	--

	Следующие задания для самостоятельной работы: 1. Составить таблицу «Классификация нормативно-правовых актов, регламентирующих туристскую деятельность. 2. Составить таблицу «Виды договоров в сфере туристской деятельности. 3. Преимущества и недостатки организации сбыта тур продукта через сеть франчайзинговых турагентств туроператора по индивидуальному заданию. 4. Изучить динамику сезонного колебания цен на разные категории туристских продуктов.		
	консультации	8	
НАИМЕНОВАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ	СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОГО МАТЕРИАЛА	ОБЪЕМ ЧАСОВ	УРОВЕНЬ ОСВОЕНИЯ
1	2	3	4
Раздел 2. Технология и организация турагентской деятельности		204	
Тема 2.1. Основные понятия, используемые в турагентской деятельности.	Содержание учебного материала		1
	Лекции. 1. Основные понятия и термины, используемые в турагентской деятельности: турист, туроператор, туристская индустрия, турагент, туристские ресурсы. 2. Место турагента в индустрии туризма.	4	
	Практическая работа обучающихся: 1. Статистический анализ рынка туристских услуг в России. Основные понятия и термины, используемые в туризме.	6	
Тема 2.2. Развитие и регулирование туристской деятельности в России.	Содержание учебного материала		1
	Лекции . 1. Государственное регулирование туристской деятельности: принципы, цели, приоритетные направления.	4	

	2. Современные методы и формы государственного регулирования туризма. 3. Законодательная база регулирования деятельности турагентств.		
	Практическая работа обучающихся: 1. Составить таблицу нормативно-правовой базы, регламентирующей деятельность предприятий туристической индустрии.	6	
Тема 2.3. Международное регулирование туристской деятельности.	Содержание учебного материала		1
	Лекции. 1. Международное и правовое регулирование туристской деятельности. 2. Международное сотрудничество и организации в туризме. Общая характеристика 3. Всемирной туристской организации (UNWTO) как регулирующей структуры, ее история создания, роль и значение. 4. Международные туристские мероприятия и их значение для индустрии туризма.	6	
	Практическая работа обучающихся: 1. Анализ международных документов, регулирующих туристскую деятельность (на выбор) по индивидуальному заданию.	6	
Тема 2.4. Туроператорская и турагентская деятельность.	Содержание учебного материала		1
	Лекции. Выбор организационно-правовых форм деятельности туристского предприятия. Организационный аспект создания турфирмы. Основные функции и задачи турагентств. Структура туристской фирмы. Правила работы туристских агентств на территории Российской Федерации.	4	1

	Практическая работа обучающихся: 1. Анализ роли, задачи и особенности функционирования турагентств на российском туристском рынке.	6	
Тема 2.5 Документационное обеспечение турагентской деятельности	Содержание учебного материала		
	Лекции. Договорные взаимоотношения туроператоров и турагентов. Агентские соглашения: классификация и характеристика видов. Документооборот туристского агентства. Составление, оформление заявок, расчетных смет, договоров.	4	
	Практическая работа обучающихся: Анализ агентского договора как нормативно-правовой базы регламентирующей отношения между туроператором и турагентством.	6	1
Тема 2.6. Организация работы туроператора с турагентом.	Содержание учебного материала		1
	Лекции. Технология взаимодействия туроператоров и турагентов по продвижению и реализации турпродукта. Взаимодействие туроператоров и турагентов: обучающие программы, семинары, ознакомительные турпоездки, организуемые туроператором. Организация работы офиса турагентства. Формирование сбытовой сети турагентств.	4	
	Практическая работа обучающихся: Анализ ГОСТа Р 51185- 2014 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования» как нормативно-правовой базы регламентирующей отношения между турагентствами и туристом	6	
Тема 2.7. Права и обязанности турфирм и туристов.	Содержание учебного материала		1
	Лекции. Права и обязанности турфирм и туристов. Компенсация за не предоставленные или не в полной мере предоставленные услуги и	4	

	возмещение убытков туристам. Введение туристской отчетности.		
	Практическая работа обучающихся: 1. Договор с туристической фирмой: права, обязанности и ответственность сторон; розничная цена туристского продукта и порядок его оплаты. 2. Анализ франкфуртской таблицы снижения цен на туристские поездки как нормативно-правовой базы, регламентирующей компенсационные выплаты в турагентстве.	6	
Тема 2.8. Туристский продукт: термины и определения.	Содержание учебного материала		1
	Лекции. Туристский продукт: структура, классификация и характеристика видов. Основные потребительские свойства туристского продукта. Основные и дополнительные услуги в туризме. Понятие пакет услуг: определение турпакета, основные его элементы. Индивидуальные и групповые туры. Характеристика их преимуществ и недостатков.	4	
	Практическая работа обучающихся: 1. Правила расчета стоимости пакета услуг по заявке потребителя. Расчет стоимости различных вариантов турпакетов по индивидуальному заданию.	6	
Тема 2.9 Деятельность туристского агентства по реализации турпродукта	Содержание учебного материала		1
	Лекции. Технология бронирования туров турагентством: основные понятия, специфика. Виды информационных ресурсов, правила и возможности их использования. Информационные технологии как средство продвижения туристского продукта. Технологии разработки и реализации рекламных мероприятий: презентация продукта, реклама в офисе, работа на выставках. Рекламный продукт в туризме: виды и технологии его разработки. Базы данных по турпродуктам: технологии формирования и использования их в продвижении турпродукта. Туристская статистика. Основные аббревиатуры, используемые в практике турагентства.	6	
	Практическая работа обучающихся:	4	

	1. Анализ баз данных по турпродуктам и их характеристикам. Определение базовой услуги каждого тура и всех элементарных базовых услуг на примере отдельных туров по индивидуальному заданию.		
Тема 2.10. Паспортные и визовые формальности.	Содержание учебного материала		1
	Лекции. Понятие паспортных формальностей. Виды загранпаспортов и их характеристика. Правила оформления загранпаспорта гражданина РФ. Понятие визы и визовый запрос. Классификация виз. Шенгенское соглашение. Страны Шенгенской зоны. Правила оформления документов при работе с консульскими учреждениями, государственными организациями и страховыми компаниями.	4	
	Практическая работа обучающихся: 1. Составить список документов, необходимых для получения визы российским гражданам, выезжающих за границу с туристскими целями(по индивидуальному заданию).	4	
Тема 2.11. Таможенные формальности.	Содержание учебного материала		1
	Лекции. Таможенные формальности. Содержание понятия и организация прохождения таможенного досмотра. Таможенные платежи. Классификация таможенных режимов: «красный» и «зеленый» коридоры. Процедуры таможенного декларирования.	4	
	Практическая работа обучающихся: 1. Пассажирская таможенная декларация и порядок ее заполнения по индивидуальному заданию.	2	
Тема 2.12 Организация и продвижение туристского маршрута	Содержание учебного материала		1

			1
	Лекции. Туристский маршрут: понятие и этапы разработки. Организация работы руководителя группы на зарубежном маршруте. Обслуживание туристов на внутренних маршрутах. Оформление документов при завершении туристского маршрута.	4	
	Практическая работа обучающихся: 1. Должностная инструкция руководителя туристской группы по индивидуальному заданию. 2. Составить отчет руководителя туристской группы о выполнении маршрута по индивидуальному заданию.	4	
Тема 2.13 Обеспечение безопасности туризма.	Содержание учебного материала		1
	Лекции. Основы безопасности путешествий. Понятие, классификация и методы снижения факторов рисков в туризме. Виды опасностей в туризме. Роль информации в обеспечении безопасности путешествия.	4	
Тема 2.14. Страхование и медицинское обеспечение путешествий	Содержание учебного материала		1
	Лекции. Страхование обеспечения туристских путешествий: сущность, классификация и характеристика видов. Виды инфекционных заболеваний, требующих профилактики в соответствии с международными медицинскими требованиями.	4	
	Практическая работа обучающихся: 1. Пассажирская таможенная декларация и порядок ее заполнения по индивидуальному заданию.	2	
Тема 2.15. Профессионально квалификационная характеристика работников туристского бизнеса.	Содержание учебного материала		1
	Лекции. Профессионально–квалификационная характеристика работников туристского бизнеса. Стратегия обслуживания туристов. Формы и стили обслуживания клиентов. Классификация групп клиентов турфирмы.	4	

	Практическая работа обучающихся: 1. Составить анализ различных подходов к общению с клиентами разных возрастных и социальных групп по индивидуальному заданию.	2	
Тема 2.16. Принципы делового этикета и эффективного общения	Содержание учебного материала		1
	Лекции. Коммуникативный этикет и культура обслуживания клиентов в турагентстве. Этика деловых коммуникаций турагента и туроператора, турагента и клиента. Этика деловой переписки и телефонных переговоров.	4	
	Практическая работа обучающихся: 1.Составить план деловой переписки и телефонных переговоров (индивидуально). 2. Коллективный анализ составленного плана каждого студента.	4	
	Самостоятельная работа обучающихся: Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы, терминологии, изучение нормативно – правовой документации: Разработка самостоятельных вопросов по теме Тема 2.8. Туристский продукт: термины и определения - Индивидуальные и групповые туры. Характеристика их преимуществ и недостатков. Тема 2.9 Деятельность туристского агентства по реализации турпродукта - Профессиональные программы бронирования. Туристский каталог. Классификация и характеристика видов. Участие в выставках. Тема 2.11. Таможенные формальности - Представление таможенному органу РФ документов и сведений, необходимых для таможенного оформления. Таможенный контроль товаров перемещаемых физическими лицами. Тема 2.15. Профессионально квалификационная характеристика работников туристского бизнеса - Подбор оптимального стиля общения с различными типами клиентов. Качество обслуживания и способы его регулирования в туризме. Выполнение сообщений и докладов, подготовка презентаций, описание схем и таблиц, изучение и описание технологических схем продаж турпродукта, заключение договоров реализации туристского продукта.	54	

	1. Комплектование пакета документов в визовый центр. 2. Комплектование пакета документов для выдачи туристу перед поездкой. 3. Проведение сравнительного анализа предложений турфирмы и 2х конкурирующих компаний; 4. Разработка текстовой презентации турпродукта; 5. Расчет стоимости турпакета(или его элементов)по заявке потребителя; 6. Составление письменных ответов на жалобы клиентов; 7. Составление плана подготовки турфирмы к участию в туристской выставке.		
	консультации	12	
	Учебная практика Виды работ: 1. Выявление запросов клиентов туристской организации. 2. Информирование туристов о различных вариантах туристского продукта. Подбор оптимального туристского продукта. 3. Подбор альтернативных вариантов различных услуг. Бронирование услуг. Информировать потребителя о туристских продуктах в соответствии с заявкой. 4. Работа с туристами в офисе фирмы, используя различные коммуникационные каналы. 5. Проведение обоснованного анализа действующих агентских соглашений. Использование знаний этикета при взаимодействии с потребителем и туроператором. 6. Проведение анализа и отбора тур операторов с целью подбора оптимального тура. 7. Проведение анализа новых предложений туроператоров с учетом характерного сегмента рынка и выбор возможных новых направлений работы.	82	
	Производственная практика Виды работ: 1. Расчет стоимости турпакета по заявке потребителя (калькуляция). 2. Расчет отдельных услуг, входящих в тур -размещение, питание. 3. Расчет отдельных услуг, входящих в транспортные услуги.	82	

	4. Расчет отдельных услуг, входящих в тур – экскурсионное обслуживание. Оформлять туристскую документацию: - турпутевки; - ваучеры; - страховые полисы. 5. Оформлять документы, необходимые для проведения реализации турпродукта (договора, заявки). 6. Ознакомиться с деятельностью туристского агентства по реализации турпродукта 7. Ознакомиться с организацией работы туроператора с турагентом. 8. Ознакомиться с развитием и регулирование туристской деятельности в России. Туроператорская и турагентская деятельность. 9. Владеть порядком приема денежные средства в оплату туристской путевки на основании бланка строгой отчетности. 10. Оказывать визовую поддержку: - предоставлять потребителю исчерпывающую информацию о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы; - организовывать доставку туроператору пакета документов, необходимых для получения виз. 11. Оформлять бланки строгой отчетности. Вести учет и обеспечивать хранение бланков строгой отчетности. 12. Ознакомиться с основами обеспечения безопасности туризма. 13. Ознакомиться с основными принципами делового этикета и эффективного общения		
--	---	--	--

3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1 Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по профессиональному модулю

Реализация учебной дисциплины предполагает наличие учебных кабинетов: аудиторий.

Технология продаж и продвижения турпродукта	Кабинет менеджмента и управления персоналом, 350063 г. Краснодар ул. Мира, 29 ауд. 8	Учебная мебель и системы хранения (доска классная, стол и стул преподавателя, столы и стулья ученические, шкафы для хранения учебных пособий, системы хранения таблиц и плакатов); технические средства обучения (рабочее место преподавателя: ноутбук – 1 шт., видеопроектор – 1 шт., экран – 1 шт., лицензионное ПО); демонстрационные учебно-наглядные пособия (комплект стендов: "Система менеджмента качества", "Инвестиционный менеджмент", "Методы и стили управления", "Организационные структуры управления", "Мотивация деятельности сотрудников", "Виды управленческих решений", "Основные подходы в управлении", "Развитие системы менеджмента", «Стратегический и ситуационный анализ деятельности предприятия»).
Технология и организация турагентской деятельности	Кабинет турагентской и туроператорской деятельности, 350063 г. Краснодар ул. Мира, 29 ауд. 7	Учебная мебель и системы хранения (доска классная, стол и стул преподавателя, столы и стулья ученические, шкафы для хранения учебных пособий, системы хранения таблиц и плакатов); технические средства обучения (рабочее место преподавателя: компьютер преподавателя, видеопроектор, экран, лицензионное ПО); демонстрационные учебно-наглядные пособия (комплект стендов: «Районы международного туризма», «География активного туризма в России», «Туристические регионы РФ», «Виды туристских продуктов», «Туроператорская деятельность», «Основные рекреационно-туристские зоны и районы РФ», «Цена туристических продуктов. Структура и виды», «Страны Шенгенского соглашения», «Формы организационного туризма, виды туристической деятельности»).

3.2 Перечень необходимого программного обеспечения

- Операционная система Microsoft Windows 10 (дог. №23–АЭФ/223-ФЗ/2019);
- Пакет программ Microsoft Office Professional Plus (дог. №23–АЭФ/223-ФЗ/2019);
- 7-zip GNU Lesser General Public License (свободное программное обеспечение, не ограничено, бессрочно);
- Интернет браузер Google Chrome (бесплатное программное обеспечение, не ограничено, бессрочно);
- K-Lite Codec Pack — универсальный набор кодеков (кодировщиков-декодировщиков) и утилит для просмотра и обработки аудио- и видеофайлов (бесплатное программное обеспечение, не ограничено, бессрочно);

- WinDjView – программа для просмотра файлов в формате DJV и DjVu (свободное программное обеспечение, не ограничено, бессрочно);
- Foxit Reader — прикладное программное обеспечение для просмотра электронных документов в стандарте PDF (бесплатное программное обеспечение, не ограничено, бессрочно).

3.3 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения профессионального модуля

3.3.1 Основная литература

1. Быстров, С.А. Технология продаж и продвижения турпродукта : учебное пособие для студентов, обучающихся по специальности "Туризм" / С. А. Быстров. - Москва : КНОРУС, 2018. - 260 с. : ил. - (Среднее профессиональное образование). - Библиогр.: с. 259-260. - ISBN 978-5-406-06198-5
2. Косолапов, А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности : учебное пособие / Косолапов А.Б. — Москва : КноРус, 2018. — 294 с. — (для ссузов). — ISBN 978-5-406-06121-3. — URL: <https://book.ru/book/925956> — Текст : электронный.

3.3.2 Дополнительная литература

1. Кусков, А.С. Технологии организации туроператорской деятельности. : учебник / Кусков А.С., Сирик Н.В. — Москва : КноРус, 2018. — 383 с. — (для бакалавров). — ISBN 978-5-406-05925-8. — URL: <https://book.ru/book/926585> — Текст : электронный.

Нормативно-правовые документы

Международные документы

- 1.Хартия туризма [Электронный ресурс] : одобрена резолюцией I VI сессии Генеральной ассамблеи Всемирной туристской Организации 22.09. 1985 г. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/901756802>
- 2.Гаагская декларация по туризму [Электронный ресурс] : принята на межпарламентской конференции по туризму, г. Гаага, 14.04. 1989 г. – Режим доступа: https://www.rostourunion.ru/zakonodatelstvo/megdunarodnye_pravovye_akty/gaagskaya_deklaraciya_po_turizmu.html
- 3.Манильская декларация по мировому туризму [Электронный ресурс] : принята Всемирной конференцией по туризму, г. Манила, 27.09 – 10.10. 1980 г. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/901813698>
- 4.Осакская декларация тысячелетия [Электронный ресурс] : принята Конференцией лидеров туризма Тысячелетия, г. Осака, 30.09. – 01.10. 2001 г. – Режим доступа: https://www.rostourunion.ru/zakonodatelstvo/megdunarodnye_pravovye_akty/osakskaya_deklaraciya_t_ysyacheletiya.html
5. Директива Совета Европейского экономического сообщества о путешествиях, отпусках и поездках, включающих все [Электронный ресурс] : принята г. Люксембург, 13.06. 1990 г. № 90/314/ЕЕС. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/901813696>
- 6.Франкфуртская таблица [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://www.rostourunion.ru/zakonodatelstvo/megdunarodnye_pravovye_akty/frankfurtskaya_tablica.html
- 7.Международные гостиничные правила [Электронный ресурс] : одобрены Советом Международной гостиничной ассоциации, г. Катманду, 02.11 1981 г. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/901813689>

Документы Таможенного союза ЕАЭС

1. Договор о Таможенном кодексе Евразийского экономического союза [Электронный ресурс]: от 11.04. 2017 г., г. Москва. Доступ из СПС КонсультантПлюс.

Федеральные законы

1.Об основах туристской деятельности в Российской Федерации [Электронный ресурс] : федеральный закон РФ от 24.11. 1996 г. № 132-ФЗ (ред. от 01.04.2020). Доступ из СПС КонсультантПлюс.

2.Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации [Электронный ресурс] : федеральный закон РФ от 25.11. 2011 г. № 323-ФЗ (ред. от 24.04.2020). Доступ из СПС КонсультантПлюс.

3.О праве граждан Российской Федерации на свободу передвижения, выбор места пребывания и жительства в пределах Российской Федерации [Электронный ресурс] : закон РФ от 25.06. 1993 г. № 5242-1 (ред. от 01.04.2019). Доступ из СПС КонсультантПлюс.

4.О защите прав потребителей [Электронный ресурс] : федеральный закон РФ от 07.02. 1992 г. N 2300-1 (ред. от 24.04.2020). Доступ из СПС КонсультантПлюс.

5.Об особых экономических зонах в Российской Федерации [Электронный ресурс] : федеральный закон РФ от 22.07. 2005 г. N 116-ФЗ (ред. от 18.07.2017). Доступ из СПС КонсультантПлюс.

6.Об особо охраняемых природных территориях [Электронный ресурс] : федеральный закон РФ от 14.03. 1995 г. N 33-ФЗ (ред. от 26.07.2019). Доступ из СПС КонсультантПлюс.

7.О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию [Электронный ресурс] : федеральный закон РФ от 15.08. 1996 г. N 114-ФЗ (ред. от 07.04.2020). Доступ из СПС КонсультантПлюс.

8.О природных лечебных ресурсах, лечебно-оздоровительных местностях и курортах [Электронный ресурс] : федеральный закон РФ от 23.02. 1995 г. N 26-ФЗ (с изм. и доп. от 28.12. 2013 г.). Доступ из СПС КонсультантПлюс.

9.О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации [Электронный ресурс] : федеральный закон РФ от 25.07. 2002 г. N 115-ФЗ (ред. от 24.04.2020). Доступ из СПС КонсультантПлюс.

10.О государственной границе Российской Федерации [Электронный ресурс] : закон РФ от 01.04. 1993 г. N 4730-1 (ред. от 27.12. 2019). Доступ из СПС КонсультантПлюс.

11. О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации [Электронный ресурс] : федеральный закон РФ от 18.07. 2006 г. N 109-ФЗ (ред. от 01.05.2019). Доступ из СПС КонсультантПлюс.

12.О техническом регулировании [Электронный ресурс] : федеральный закон РФ от 27.12. 2002 г. N 184-ФЗ (ред. от 28.11.2018). Доступ из СПС КонсультантПлюс.

Кодексы

1. Трудовой кодекс Российской Федерации [Электронный ресурс] : федеральный закон от 30.12.2001 г. № 197-ФЗ (ред. от 24.04.2020). Доступ из СПС КонсультантПлюс

2. Гражданский кодекс Российской Федерации. Часть I [Электронный ресурс] : федеральный закон от 30.11.1994 г. N 51-ФЗ (с изм. от 12.05.2020). Доступ из СПС КонсультантПлюс

3. Гражданский кодекс Российской Федерации. Часть II [Электронный ресурс] : федеральный закон от 26.01.1996 N 14-ФЗ (с изм. от 28.04.2020). Доступ из СПС КонсультантПлюс

4. Гражданский кодекс Российской Федерации. Часть III [Электронный ресурс] : федеральный закон от 26.11.2001 N 14-ФЗ (ред. от 18.03.2019). Доступ из СПС КонсультантПлюс

5. Гражданский кодекс Российской Федерации. Часть IV [Электронный ресурс] : федеральный закон от 18.12.2006 N 230-ФЗ (ред. от 18.07.2019). Доступ из СПС КонсультантПлюс

6. Налоговый кодекс Российской Федерации. Часть I [Электронный ресурс] : федеральный закон от 31.07.1998 N 146-ФЗ (ред. от 01.04.2020). Доступ из СПС КонсультантПлюс

7. Налоговый кодекс Российской Федерации. Часть II [Электронный ресурс] : федеральный закон от 5.08.2000 N 117-ФЗ (ред. от 21.05.2020). Доступ из СПС КонсультантПлюс

Указы Президента РФ

1. О представительствах и представителях федеральной миграционной службы за рубежом [Электронный ресурс] : указ Президента РФ от 03.03. 2008 г. № 301 (с изм. и доп. от 21.12.2017 г.). Доступ из СПС КонсультантПлюс.

Постановления Правительства РФ

1. О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации [Электронный ресурс] : постановление Правительства РФ от 15.01. 2007 г. № 9 (ред. от 26.12.2019). Доступ из СПС КонсультантПлюс.

2. О противопожарном режиме (вместе с "Правилами противопожарного режима в Российской Федерации") [Электронный ресурс] : постановление Правительства РФ от 25.04. 2012 г. № 390 (ред. от 23.04.2020). Доступ из СПС КонсультантПлюс.

3. Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта [Электронный ресурс] : постановление Правительства РФ от 18.07. 2007 г. № 452 (ред. от 30.11.2018). Доступ из СПС КонсультантПлюс.

Нормативные акты министерств и ведомств

1. ГОСТ Р 50690-2017. Национальный стандарт Российской Федерации. Туристские услуги. Общие требования" [Электронный ресурс]: утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 31.10.2017 N 1561-ст . Доступ из СПС КонсультантПлюс.

2. Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями [Электронный ресурс]: Приказ Минкультуры России от 11.07.2014 N 1215. Доступ из СПС КонсультантПлюс

3. Об утверждении Административного регламента по предоставлению Федеральным агентством по туризму государственной услуги по формированию и ведению единого федерального реестра туроператоров [Электронный ресурс] : Приказ Ростуризма от 09.01.2019 N 2-Пр-19 . Доступ из СПС КонсультантПлюс.

4. Перечень "Цели поездок", используемый при оформлении приглашений и виз иностранным гражданам и лицам без гражданства [Электронный ресурс] : приказ МИД России N 19723А, МВД России N 1048, ФСБ России N 922 от 27.12.2003 (ред. от 16.01.2019). Доступ из СПС КонсультантПлюс.

5. Об утверждении Административного регламента Министерства внутренних дел Российской Федерации по предоставлению государственной услуги по регистрационному учету граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации [Электронный ресурс] : приказ МВД России от 31.12. 2017 г. N 984. Доступ из СПС КонсультантПлюс.

6. Об утверждении Административного регламента Министерства внутренних дел Российской Федерации по предоставлению государственной услуги по осуществлению миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, форм заявления о регистрации иностранного гражданина или лица без гражданства по месту жительства, уведомления о прибытии иностранного гражданина или лица без гражданства в место пребывания, отметки о регистрации иностранного гражданина или лица без гражданства по месту жительства, отметок о подтверждении выполнения принимающей стороной и иностранным гражданином действий, необходимых для его постановки на учет по месту пребывания [Электронный ресурс] : приказ МВД России от 30.07.2019 N 514. Доступ из СПС КонсультантПлюс.

7. Об утверждении формы отметки о приеме уведомления, проставляемой администрацией гостиницы, и порядка ее проставления [Электронный ресурс] : приказ Минспорттуризма РФ от 02.04.2009 г. №144. Доступ из СПС КонсультантПлюс.

8. Об утверждении методических рекомендаций по планированию, учету и калькулированию себестоимости туристского продукта и формированию финансовых результатов у организаций, занимающихся туристской деятельностью [Электронный ресурс] : приказ Госкомспорта РФ от 04.12. 1998 г. № 402. Доступ из СПС КонсультантПлюс.

9. Об утверждении особенностей состава затрат, включаемых в себестоимость туристского продукта организациями, занимающимися туристской деятельностью [Электронный ресурс] : приказ Госкомспорта РФ от 08.06. 1998 г. № 210. Доступ из СПС КонсультантПлюс.

Законы Краснодарского края

1. О туристской деятельности в Краснодарском крае [Электронный ресурс] : закон Краснодарского края от 25 октября 2005 N 938-КЗ (с изм. от 11.11. 2019). Доступ из СПС КонсультантПлюс

2. Об особо охраняемых природных территориях Краснодарского края [Электронный ресурс] : закон Краснодарского края от 31.12.2003 N 3807-КЗ (с изм. от 05.05.2019). Доступ из СПС КонсультантПлюс

3. Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации, расположенных на территории Краснодарского края [Электронный ресурс] : закон Краснодарского края от 23.07. 2015 г. N 3223-КЗ (с изм. от 08.10.2019). Доступ из СПС КонсультантПлюс

3.3.3 Периодические издания

1. Журнал «Гео. Неопознанный мир: Земля»

2. Журнал «Вокруг света»

3. Электронная библиотека "Издательского дома "Гребенников" (www.grebennikon.ru);

4. Базы данных компании «Ист Вью» (<http://dlib.eastview.com>).

3.3.4 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. Министерство науки и высшего образования Российской Федерации (<https://minobrnauki.gov.ru/>);

2. Федеральный портал «Российское образование» (<http://www.edu.ru/>);

3. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» (<http://window.edu.ru/>);

4. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов (<http://school-collection.edu.ru/>);

5. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов (<http://fcior.edu.ru/>);

6. Образовательный портал «Учеба» (<http://www.ucheba.com/>);

7. Проект Государственного института русского языка имени А.С. Пушкина «Образование на русском» (<https://pushkininstitute.ru/>);

8. Научная электронная библиотека (НЭБ) (<http://www.elibrary.ru/>);

9. Национальная электронная библиотека (<http://нэб.пф/>);

10. КиберЛенинка (<http://cyberleninka.ru/>).

11. Справочно-информационный портал «Русский язык» (<http://gramota.ru/>);

12. Служба тематических толковых словарей (<http://www.glossary.ru/>);

13. Словари и энциклопедии (<http://dic.academic.ru/>);

14. Консультант Плюс - справочная правовая система (доступ по локальной сети)

4 ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА

Для закрепления теоретических знаний и приобретения необходимых практических навыков профессиональным модулем предусмотрены практические занятия, которые проводятся после изучения соответствующей темы и закрепляются самостоятельной внеаудиторной работой студентов по рекомендуемым преподавателем источникам.

Для развития навыков самостоятельной работы предусмотрена организация самостоятельной работы студентов на занятиях при освоении нового материала посредством работы с законодательными документами, иными нормативно-правовыми актами и учебниками.

При выполнении внеаудиторной самостоятельной работы обучающимся оказываются консультации.

Основными формами самостоятельной работы студентов являются:

1. Конспектирование научной литературы.
2. Подготовка докладов по отдельным темам программы.
3. Анализ специальной литературы (картографический материал).
4. Обзор новейших научных работ (монографий, статей).

Самостоятельная работа студентов организуется с учетом времени изучения той или иной темы по учебному плану. Основной формой контроля самостоятельной работы студентов являются практические/семинарские занятия.

Реализация профессионального модуля предполагает обязательную производственную практику, которая представляет собой вид учебной деятельности, направленной на формирование, закрепление, развитие практических навыков и компетенции в процессе выполнения определенных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Производственная практика должна проводиться в организациях, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки обучающихся.

4.1 Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарным курсам: наличие высшего профессионального образования, соответствующего профилю модуля Предоставление турагентских услуг, опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы.

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой. Руководство практикой могут осуществлять дипломированные специалисты – преподаватели междисциплинарных курсов, а также общепрофессиональных дисциплин с обязательной стажировкой в профильных организациях не реже 1-го раза в 3 года. Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным.

5 Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)

5.1 Оценочные средства для контроля успеваемости

Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля Предоставление турагентских услуг осуществляется преподавателем в процессе освоения материала: опросы в устной и письменной форме, проверка конспектов, выполненных заданий, тестирование, разбор проблемно-ситуационных задач, самостоятельная работа студентов. В качестве форм и методов текущего контроля использованы домашние контрольные работы, практические занятия, тестирование и др.

5.1.1 Паспорт фонда оценочных средств

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
---	--

В результате освоения дисциплины обучающийся <u>иметь практический опыт:</u>	
- 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;	УО, ПРВ
В результате освоения дисциплины обучающийся <u>должен знать:</u>	
– 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.	УО, ПРВ
В результате освоения дисциплины обучающийся <u>должен уметь:</u>	
– определять и анализировать потребности заказчика при подборе оптимального туристского продукта; – осуществлять поиск актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках из разных	УО, ПРВ

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.	
Примечание: УО – устный (фронтальный, индивидуальный, комбинированный) опрос; ПРВ – проверка конспектов, выполненных заданий, рефератов, тестирование и т.д.	

5.1.2 Критерии оценки знаний обучающихся в целом по модулю

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

Результаты обучения (формируемые компетенции)	Основные показатели результатов подготовки	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
--	--	---

Общекультурные компетенции (ОК):		
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	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 регионов и турпродуктов; уметь: – определять и анализировать потребности заказчика при подборе оптимального туристского продукта; – принимать участие в семинарах, обучающих программах, ознакомительных турпоездках, организуемых туроператорами	УО, ПРВ
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	знать: – требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю, к	

ситуациях и нести за них ответственность.	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.	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 общаться с коллегами, руководством, потребителями	знать: – 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; 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 в профессиональной деятельности	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	
Профессиональные компетенции (ПК):		
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);	УО, ПРВ

	– 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	
Примечание: УО – устный (фронтальный, индивидуальный, комбинированный) опрос; ПРВ – проверка конспектов, рефератов, выполненных заданий, тестирование и т.д.		

5.1.3 Оценочные средства для проведения для текущей аттестации

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
1	2	3	4
1	Устный опрос	Средство проверки знаний, полученных на лекционных и семинарских занятиях по определенному разделу или теме.	Комплект контрольных вопросов, для проведения опроса
2	Реферат	Продукт самостоятельной работы студента,	Комплект тем

		представляющий собой краткое изложение в письменном виде результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.	реферативных работ
3	Разноуровневые задачи и задания	Различают задачи и задания: а) репродуктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать знание фактического материала (базовые понятия, алгоритмы, факты) и умение правильно использовать специальные термины и понятия, узнавание объектов изучения в рамках определенного раздела дисциплины; б) реконструктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей; б) творческого уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения.	Комплект разноуровневых задач и заданий в практическим занятиям
4	Задания для самостоятельной работы	Средство проверки умений применять полученные знания по заранее определенной методике для решения задач или заданий по модулю или дисциплине в целом.	Комплект заданий

5.1.4 Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

Вопросы к экзамену по дисциплине Технология продаж и продвижения турпродукта

1. Туристский рынок: структура, классификация и характеристика видов.
2. Туристские услуги: основные понятия, специфика. Комплексная туристская услуга.
3. Каналы распределения туристского продукта. Торговые взаимоотношения между участниками каналов распределения.
4. Методы продаж туристского продукта: классификация и характеристика видов.
5. Поставщики услуг турагентства: виды и основные характеристики.
6. Договор о туристском обслуживании: понятие, функции и значение.
7. Туристская путевка «ТУР–1». Аббревиатуры DBL, TWN, SGL, TRPL, встречающиеся в бланке путевки.
8. Сопроводительная туристская документация. Послемаршрутное оформление документов.
9. Классификация психотипов потребителей турпродукта, их характеристика.
10. Процесс продажи туристского продукта. Потребности и мотивы клиентов.

11. Структура рекреационных потребностей. Методы изучения и анализа запросов потребителей.
 12. Туристская статистика. Основные аббревиатуры, используемые в практике турагентства.
 13. Процесс продажи туристского продукта. Факторы влияющие на уровень обслуживания клиентов.
 14. Характеристика процесса принятия решения о покупке туристского продукта.
 15. Требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю.
 16. Виды информационных ресурсов, правила и возможности их использования.
 17. Маркетинговые коммуникации: понятие, виды, этапы.
 18. Роль и виды реклама в технологии продвижения туристских услуг.
 19. Понятие сущность презентации тупродукта, ее назначение.
 20. Технология персональной продажи в туристской индустрии: преимущества и недостатки.
 21. Организация работы офиса турагентства. Специфика продаж туруслуг в офисе.
 22. Классификация групп клиентов турфирмы. Подбор оптимального стиля общения с различными типами клиентов.
 23. Формирование коммуникативных навыков персонала турагентского предприятия.
 24. Клиентоориентированность как основа технологии продаж туристских услуг.
- Постоянные клиенты.
25. Работа с возражениями клиентов: виды возражений, завершение продажи.

Студентам с ограниченными возможностями здоровья увеличивается время на подготовку ответов на вопросы к зачету и экзамену.

Вопросы к экзамену по дисциплине Технология и организация турагентской деятельности

1. Понятие турагентской деятельности. Виды, функции и задачи турагентств.
2. Государственное регулирование туристской деятельности: принципы, цели, приоритетные направления.
3. Законодательные основы международного регулирования турагентской деятельности.
4. Документационное оформление взаимоотношений турагентства с клиентом: договор на оказание услуг, дополнительные соглашения, путевка, туристский ваучер.
5. Договорные взаимоотношения туроператоров и турагентов. Агентские соглашения: классификация и характеристика видов.
6. Взаимодействие туроператоров и турагентов: обучающие программы, семинары, ознакомительные турпоездки, организуемые туроператором.
7. Технология предреализационных процессов в сфере туризма. Формирование сбытовой сети.
8. Туристский продукт: структура, классификация и характеристика видов, потребительские свойства.
9. Основные и дополнительные услуги в туризме. Понятие «пакет услуг»: определение турпакета, основные его элементы.
10. Тур как основной элемент туристского продукта. Классификация, этапы проектирования туров.

11. Индивидуальные и групповые туры. Характеристика их преимуществ и недостатков.
12. Технология бронирования туров турагентством: основные понятия, специфика.
13. Информационные технологии как средство продвижения туристского продукта.

Профессиональные программы бронирования

14. Технологии составления и анализа баз данных по туристским продуктам и их характеристикам.
15. Технологии разработки и реализации рекламных мероприятий: презентация продукта, реклама в офисе, работа на выставках.
16. Рекламный продукт в туризме: виды и технологии его разработки.
17. Выставочная деятельность и ее роль в продвижении туристского продукта.
18. Туристский каталог. Классификация и характеристика видов. Основные требования к туристским каталогам.
19. Туристский формальности: основные понятия, классификация, характеристика видов.
20. Туристские визы: определение, классификация, специфика оформления.
21. Шенгенское соглашение. Страны Шенгенской зоны. Правила пересечения границ этих стран гражданами РФ.
22. Паспортные формальности. Виды загранпаспортов. Правила оформления загранпаспорта гражданина РФ.
23. Таможенные формальности. Содержание понятия и организация прохождения таможенного досмотра.
24. Страхование туристских путешествий: сущность, классификация и характеристика видов.
25. Качество обслуживания и способы его регулирования в туризме.

6 ОБУЧЕНИЕ СТУДЕНТОВ-ИНВАЛИДОВ И СТУДЕНТОВ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Порядок обучения инвалидов и студентов с ограниченными возможностями определен Положением КубГУ «Об обучении студентов-инвалидов и студентов с ограниченными возможностями здоровья».

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусмотрены образовательные технологии, учитывающие особенности и состояние здоровья таких лиц.

7. ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Дополнительное обеспечение профессионального модуля не предусмотрено.