



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ  
РЕСПУБЛИКИ КОМИ  
ГОСУДАРСТВЕННОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ  
«СЫКТЫВКАРСКИЙ ГУМАНИТАРНО-  
ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ имени И.А. КУРАТОВА»

«УЧЕБНО-ПРОГРАММНЫЕ ИЗДАНИЯ»

## **ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ ЦИКЛ**

### **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.01 Предоставление турагентских услуг**

Для студентов, обучающихся по специальности  
43.02.10 Туризм

(углубленная подготовка)

Сыктывкар, 2020

Рабочая программа профессионального модуля «Предоставление турагентских услуг» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования

код	наименование специальности
43.02.10	Туризм

(программа подготовки специалистов среднего звена углубленной подготовки)

#### Разработчики

	Фамилия, имя, отчество	Ученая степень (звание) [квалификационная категория]	Должность
1	Носова Анна Викторовна	высшая	Преподаватель
2	Патракеева Карина Сергеевна		преподаватель

10  
[число]

мая  
[месяц]  
[дата представления на экспертизу]

2020  
[год]

#### Рекомендована

ПЦК преподавателей физической культуры и спортивных дисциплин

Протокол № 5 от 31 мая 2020 г.

*Председатель ПЦК*

\_\_\_\_\_

*Рожина А.В.*

#### Рассмотрена

научно-методическим советом ГПОУ

«Сыктывкарский гуманитарно-педагогический колледж имени И.А. Куратова»

Протокол № 5 от «05» июня 2020 г.

*Председатель совета*

\_\_\_\_\_

*Герасимова М.П.*

## Содержание

<b>1.</b>	<b>Паспорт рабочей программы профессионального модуля</b>	<b>4</b>
<b>2.</b>	<b>Результаты освоения профессионального модуля</b>	<b>7</b>
<b>3.</b>	<b>Структура и примерное содержание профессионального модуля</b>	<b>8</b>
<b>4.</b>	<b>Условия реализации профессионального модуля</b>	<b>17</b>
<b>5.</b>	<b>Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля</b>	<b>20</b>
<b>6.</b>	<b>Тематика учебно-исследовательских работ студентов</b>	<b>24</b>
<b>7.</b>	<b>Приложение: матрица компетенций профессионального модуля</b>	<b>26</b>

# 1. ПАСПОРТ

## рабочей программы профессионального модуля

**ПМ.01**

[код]

**Предоставление турагентских услуг**

[название профессионального модуля в соответствии с ФГОС]

### 1.1. Область применения рабочей программы профессионального модуля

Рабочая программа профессионального модуля является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО

по специальности

**43.02.10**

[код]

**Туризм**

[наименование специальности полностью]

укрупненной группы специальностей

**43.00.00**

**Сервис и туризм**

в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД):

**Предоставление турагентских услуг**

и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

ПК 1.1.	Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации
ПК 1.2.	Информировать потребителя о туристских продуктах
ПК 1.3.	Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта
ПК 1.4.	Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя
ПК 1.5.	Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы)
ПК 1.6.	Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю
ПК 1.7.	Оформлять документы строгой отчетности

**Рабочая программа профессионального модуля может быть использована:**

только в рамках реализации специальности

**43.02.10**

[код]

**Туризм**

[наименование специальности полностью]

в дополнительном профессиональном образовании при реализации программ повышения квалификации и переподготовки

[указать направленность программ повышения квалификации и переподготовки]

[код]

[наименование специальности полностью]

при освоении профессии рабочего

[код]

[наименование профессии полностью]

в рамках специальности СПО

[код]

[наименование специальности полностью]

### 1.2. Цели и задачи профессионального модуля – требования к результатам освоения профессионального модуля

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

**иметь практический опыт:**

- определять и анализировать потребности заказчика;
- выбирать оптимальный туристский продукт;
- осуществлять поиск актуальной информации 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;

5. взаимодействовать с потребителями и туроператорами с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения;
6. осуществлять бронирование с использованием современной офисной техники;

**уметь:**

1. определять и анализировать потребности заказчика;
2. выбирать оптимальный туристский продукт;
3. осуществлять поиск актуальной информации на русском и иностранном языках из разных источников (печатных, электронных);
4. составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам, проводить маркетинг существующих предложений от туроператоров;
5. взаимодействовать с потребителями и туроператорами с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения;
6. осуществлять бронирование с использованием современной офисной техники;
7. принимать участие в семинарах, обучающих программах, ознакомительных турпоездках, организовываемых туроператорами;
8. обеспечивать своевременное получение потребителем документов, необходимых для осуществления турпоездки;
9. разрабатывать и формировать рекламные материалы, разрабатывать рекламные акции и представлять туристский продукт на выставках, ярмарках, форумах;
10. предоставлять турпродукт индивидуальным и корпоративным потребителям;
11. оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты;
12. оформлять документацию заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта;
13. составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договора, заявки);
14. приобретать, оформлять, вести учет и обеспечивать хранение бланков строгой отчетности;
15. принимать денежные средства в оплату туристической путевки на основании бланка строгой отчетности;
16. предоставлять потребителю полную и актуальную информацию о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы;
17. консультировать потребителя об особенностях заполнения пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению виз;
18. доставлять туроператору пакет документов туриста, необходимых для получения виз в консульствах зарубежных стран.

**знать:**

1. структуру рекреационных потребностей, методы изучения и анализа запросов потребителя;
2. требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю, к правилам реализации туристского продукта и законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора;
3. различные виды информационных ресурсов на русском и иностранном языках, правила и возможности их использования;
4. методы поиска, анализа и формирования баз актуальной информации с использованием различных ресурсов на русском и иностранном языках;
5. технологии использования базы данных;
6. статистику по туризму, профессиональную терминологию и принятые в туризме аббревиатуры;
7. особенности и сравнительные характеристики туристских регионов и турпродуктов;
8. основы маркетинга и приемы маркетинговых исследований в туризме;

9.	виды рекламного продукта, технологии его разработки и проведения рекламных мероприятий;
10.	характеристики турпродукта и методики расчета его стоимости;
11.	правила оформления деловой документации;
12.	правила изготовления, использования, учета и хранения бланков строгой отчетности;
13.	перечень стран, имеющих режим безвизового и визового въезда граждан Российской Федерации;
14.	перечень стран, входящих в Шенгенское соглашение, и правила пересечения границ этих стран гражданами Российской Федерации;
15.	требований консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы;
16.	информационные технологии и профессиональные пакеты программ по бронированию.

### 1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы профессионального модуля:

	всего часов	526	в том числе
максимальной учебной нагрузки обучающегося		346	часов, в том числе
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося		246	часов,
самостоятельной работы обучающегося		100	часов;
учебной практики		108	часов;
производственной практики		72	часов;

*[количество часов вносится в соответствии с рабочим учебным планом специальности]*

#### Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы МДК 01.01

#### ТЕХНОЛОГИЯ ПРОДАЖ И ПРОДВИЖЕНИЯ ТУРПРОДУКТА

*[индекс и наименование междисциплинарного курса в соответствии с рабочим учебным планом]*

	всего	254	час
	максимальная	182	час
	самостоятельная работа	50	час
	обязательная аудиторная	132	час
	лекций	104	час
лабораторных и практических занятий, включая семинары		28	час
курсовых работ (проектов)			час
учебной практики		36	час
производственной практики		36	час

*[количество часов вносится в соответствии с рабочим учебным планом специальности]*

#### Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы МДК 01.02

#### ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ ТУРАГЕНТСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

*[индекс и наименование междисциплинарного курса в соответствии с рабочим учебным планом]*

	всего	272	час
	максимальная	164	час
	самостоятельная работа	50	час
	обязательная аудиторная	114	час
	лекций	80	час
лабораторных и практических занятий, включая семинары		34	час

курсовых работ (проектов)		час
учебной практики	72	час
производственной практики	36	час

*[количество часов вносится в соответствии с рабочим учебным планом специальности]*

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности

### Предоставление турагентских услуг

в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями.

Код	Наименование результата обучения
<b>Профессиональные компетенции</b>	
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
<b>Общие компетенции</b>	
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.

### 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

#### 3.1. Тематический план профессионального модуля Методическое обеспечение образовательного процесса

Коды профессиональных компетенций	Наименование разделов профессионального модуля	Всего часов (максимальная учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов (если предусмотрена распределительная практика)
			Всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч. курсовая работа (проект), часов	Всего, часов	в т.ч. курсовая работа (проект), часов		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3	Раздел 1. Организация работы по продвижению туристского продукта	254	132	28		50		36	36
ПК 1.4 ПК 1.5 ПК 1.6 ПК 1.7	Раздел 2. Организация работы по реализации туристского продукта	272	114	34		50		72	36
	Всего:	526	246	62		100		108	72



### 3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю

ПМ.01

Предоставление турагентских услуг

Наименование разделов междисциплинарных курсов (МДК) профессионального модуля (ПМ) и тем	Содержание учебного материала: лекции, семинарские (практические) занятия; лабораторные и контрольные работы; самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)		Объем часов	Уровень освоения	Формируемые компетенции (ОК, ПК)
1	2		3	4	5
МДК 01.01	<b>Технология продаж и продвижения турпродукта</b>		182		
Тема 1.1. Туристская индустрия	<b>Содержание</b>		6		
	1.	Сущность, состояние и тенденции развития туристической индустрии		1	ОК 1, ПК 1.1
	2.	Тенденции развития туристического спроса		1	
	3.	Сегментация туристического рынка. Выбор целевого рынка туристических услуг.		1	
Тема 1.2. Туристский продукт как продукт туристической индустрии	<b>Содержание</b>		6		
	1.	Особенности турпродукта и их влияние на технологию продаж.		1	ОК 4, ПК 1.1
	2.	Структурная модель турпродукта		1	
	3.	Элементы продукта в расширенном понимании.		1	
	<b>Семинарские (практические) занятия</b>		3	2	
	1.	Создание структурной модели для выбранного вида туризма			
	<b>Самостоятельная работа студентов</b>			3	
Тема 1.3. Маркетинг в туристической индустрии	1.	Дать определения понятиям. Глоссарий	2	3	
	<b>Содержание</b>		8		
	1.	Понятие маркетинга. Цели маркетингового исследования в туризме.		1	ОК 1, ОК 4, ПК 1.1
	2.	Источники и методы сбора информации		1	
	3.	Основные концепции маркетинга, их применение в туристической индустрии.		1	
	4.	Концепция маркетинга взаимоотношений. Клиентоориентированный подход		1	
	<b>Самостоятельная работа студентов</b>				
Тема 1.4. Покупательское поведение современного потребителя	1.	Сбор информации о результатах маркетинговых исследований в туризме	4	3	
	<b>Содержание</b>		6		
	1.	Туристские мотивации. Их влияние на технологии продаж.		1	ОК 1, ОК 4, ПК 1.1
	2.	Психологические процессы, влияющие на технологии продаж.		1	
	3.	Процесс принятия клиентом решения о покупке.		1	
	<b>Семинарские (практические) занятия</b>		4	2	
	1.	Мотивации туриста, выбирающего конкретный продукт			
	<b>Самостоятельная работа студентов</b>				
Тема 1.5. Основные формы продаж продуктов туристической индустрии	1.	Иерархическая структура потребностей туристов и пути их удовлетворения	4	3	
	2.	Анализ мотиваций туриста, выбирающего конкретный продукт	2	3	
	<b>Содержание</b>		7		
	1.	Каналы распределения турпродукта. Многоканальные системы сбыта. Торговые взаимоотношения между участниками каналов распределения		1	ОК 1, ОК 4, ОК 5, ПК 1.1
	2.	Методы и формы реализации турпродукта		1	

	3.	Электронная коммерция в туризме		1			
	4.	Прямой маркетинг		1			
	Семинарские (практические) занятия		4	2			
	1.	Представление результатов анкетирования (из 10-15 вопросов) для выяснения, пользуются ли жители Сыктывкара ресурсами Интернет при приобретении турпродукта и почему					
	Контрольные работы						
	1.		1				
	Самостоятельная работа студентов						
	1.	Пользуются ли жители Сыктывкара ресурсами Интернет при приобретении турпродукта и почему. Составление анкеты	5	3			
	2.	Провести анкетирование не менее 20 человек, проанализировать результаты	5	3			
Тема 1.6. Технология персональной продажи в туристской индустрии	Содержание		8				
	1.	Личная продажа в туризме: характеристика и этапы					
	2.	Основные направления подготовки продавца тура		1	ОК 1, ОК 4, ОК 5, ПК 1.2		
	3.	Технология управления контактом		1			
	4.	Приемы воздействия на клиента.		1			
	Семинарские (практические) занятия		4	2			
	1.	Технология управления контактом.					
	2.	Исследование потребностей клиента	1	2			
	Контрольные работы						
	1.		1				
	Самостоятельная работа студентов						
	1.	Сформулировать 10 открытых вопросов, которые можно задать своему клиенту в сконструированной ситуации	2	3			
	Тема 1.7. Управление возражениями клиента	Содержание		4			
1.		Общие положения. Диагностика ложных возражений	1				ОК 2, ОК 4, ОК 3, ПК 1.2
2.		Общие правила работы с возражениями. Сопротивления	1				
Семинарские (практические) занятия		2	2				
1.					Способы и методы обработки возражений		
Самостоятельная работа студентов							
1.		Подбор вариантов обработки распространенных возражений	2	3			
Тема 1.8. Презентация туристского продукта. Особенности продаж туров по видам туризма	Содержание		15				
	1.	Правила и рекомендации проведения презентации				1	ОК 1, ОК 4, ОК 5, ПК 1.1, ПК 1.2
	2.	Переговоры о цене				1	
	3.	Особенности продаж туров выездного туризма. Перспективы на сезон				1	
	4.	Технология продаж комбинированных, групповых туров				1	
	5.	Особенности продаж пляжных, экскурсионных туров				1	
	6.	Особенности продаж лечебно-оздоровительных, образовательных туров				1	
	7.	Особенности продаж туров внутреннего туризма.				1	
	8.	Продажа перспективных направлений на предстоящий сезон				1	
	Семинарские (практические) занятия		6	2			
	1.	Исследование конкретного турпродукта по следующим параметрам: достоинства, недостатки, конкурирующие турпродукты					
	2.	Сравнение достоинств и недостатков выбранного продукта с конкурирующими				2	
	3.	Презентация продажи тура по виду туризма, по предпочтению клиента				2	
	Контрольные работы						

	1.		1		
		Самостоятельная работа студентов			
	1.	Работа с вебинарами ведущих туроператоров	8	3	
	2.	Подготовка презентации 3 предложений	4	3	
Тема 1.9. Влияние продавца на принятие клиентом решения о покупке. Послепродажное обслуживание		<b>Содержание</b>	13		
	1.	Стимулирование клиента на покупку		1	ОК 1, ОК 4, ОК 5, ПК 1.1, ПК 1.2
	2.	Завершение продажи турпродукта		1	
	3.	Послепродажное обслуживание и формирование лояльности потребителя		1	
	4.	Послепродажное обслуживание в зависимости от степени удовлетворенности клиента		1	
	5.	Разработка мероприятий, направленных на формирование лояльности потребителя		1	
	6.	Работа с жалобами и претензиями		1	
	7.	Применение скрипта в переговорах с клиентами: личная продажа		1	
		Семинарские (практические) занятия	2	2	
	1.	Тренинг личной продажи: отработка приемов, рассмотренных на предыдущих занятиях			
		Контрольные работы			
	1.		1		
		Самостоятельная работа студентов			
	1.	Подготовка к деловой игре «Турагентство»	4	3	
		<b>Содержание</b>	8		
Тема 1.10 Телефонная коммуникация в туризме	1.	Общие положения. Речь как инструмент воздействия на клиента		1	ОК 1, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ПК 1.1, ПК 1.2
	2.	Рекомендации по ведению телефонных переговоров		1	
	3.	Воронка продаж как индикатор эффективности турагентства. Продажа встречи		1	
	4.	Применение скрипта в переговорах с клиентами: телефонные переговоры		1	
		Семинарские (практические) занятия	1	2	
	1.	Тренинг личной продажи: отработка приемов, рассмотренных на предыдущих занятиях			
		Контрольные работы			
	1.		1		
		<b>Содержание</b>	23		
	1.	Сущность понятия продвижения туристического продукта		1	ОК 1, ОК 4, ОК 5, ОК 8, ПК 1.3-1.5
Тема 1.11 Продвижение турпродукта. Стимулирование продаж	2.	Виды продвижения турпродукта на туристическом рынке		1	
	3.	Методы и нормативно-правовая основа рекламы турпродукта		1	
	4.	Реклама – инструмент продвижения товара к потребителю		1	
	5.	Печатная реклама. Рекомендации по рекламным объявлениям. Буклеты, каталоги. Виды сувенирной рекламы в туристической индустрии		1	
	6.	Реклама на радио. Телевизионная реклама		1	
	7.	Наружная реклама. Вывески, баннеры, растяжки, щиты. Реклама на транспорте		1	
	8.	Реклама в Интернете. Сайты. Реклама в соцсетях.		1	
	9.	Туристические выставки. PR – акции. Нестандартные приемы продвижения турпродукта.		1	
	10.	Обучение турагентов – воркшопы, презентации, семинары, вебинары, инфотуры. Особенности продвижения турпродукта		1	
	11.	Нестандартные приемы продвижения. Cross-promotion, дисконтные карты, почтовая рассылка		1	
	12.	Повышение эффективности рекламного баннера		1	

	Семинарские (практические) занятия		2	2	
	1.	Продающая статья. Рекомендации по написанию			
	Контрольные работы				
	1.		1		
	Самостоятельная работа студентов				
	1.	Написание продающей статьи	4	3	
	2.	Создание рекламного баннера	4	3	
	всего		182		

МДК 01.02	<b>Технология и организация турагентской деятельности</b>		164		
Тема 2.1. Понятие и субъекты турагентской деятельности	Содержание		4		
	1.	Сущность турагентской деятельности. Понятие турагентской деятельности. Место турагентов на туристическом рынке		1	ОК 1, ОК 9, ПК 1.4-1.7
	2.	Субъекты турагентской деятельности		1	
	Самостоятельная работа студентов				
	1.	Основные понятия и категории предмета	2		
Тема 2.2. Виды, функции и задачи турагентств	Содержание		6		
	1.	Задачи и функции туристических агентств		1	ОК 1, ОК 8, ПК 1.4
	2.	Типы и направления деятельности турагентств		1	
	3.	Виды оказываемых услуг, дополнительные услуги		1	
	Семинарские (практические) занятия		2		
	1.	Анализ туристического агентства: определение типа, направления деятельности (на примере одного). Составление сводной таблицы.			
	Самостоятельная работа студентов				
	1.	Определение типа туристического агентства г. Сыктывкара (на примере одного).	4		
Тема 2.3. Правовые основы функционирования туристического агентства	Содержание		5		ОК 1, ОК 9, ПК 1.4
	1.	Основные нормативно правовые акты, регулирующие турагентскую деятельность		1	
	2.	Федеральный закон от 24.11.1996 №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»		1	
	3.	Изучение «Правил оказания услуг по реализации турпродукта»			
	Контрольные работы		1		
	1.				
	Самостоятельная работа студентов				
	1.	Закон о защите прав потребителей. Компенсация за непредоставленные услуги и возмещение убытков туристам	2		
Тема 2.4. Начало деятельности туристического агентства. Юридические формальности	Содержание		12		ОК 1, ОК 7, ПК 1.3
	1.	Регистрация турагентства. Основные организационно-правовые формы собственности турфирм		1	
	2.	Выбор режима налогообложения		1	
	3.	Формирование штата сотрудников. Схема оплаты труда		2	
	4.	Фирменное наименование, стиль. Выбор и оформление офиса. Режим работы ТА		2	
	5.	Наружная реклама		2	
	Семинарские (практические) занятия		2		
	1.	Анализ особенностей наружной рекламы туристических агентств г. Сыктывкара			
	2.	Подбор названия и лозунга туристического агентства			
	Самостоятельная работа студентов		8		
	1.	Сравнительный анализ основных организационно-правовых форм собственности турфирм			

	2.	Должностные обязанности менеджеров турагентства			
	3.	Особенности наружной рекламы туристических агентств г. Сыктывкара			
	4.	Подбор названия и лозунга ТА			
	Тема 2.5. Выбор партнеров.				
	Содержание		3		
	1.	Деловые партнеры туристического агентства. Критерии надежности. Порядок работы с туроператорами		1	ОК 3, ПК 1.3
	2.	Сетевые туристические компании. Франчайзинг. Уполномоченные ТА и представительства туроператора		1	
	Семинарские (практические) занятия		4		
	1.	Изучение на сайтах ведущих туроператоров раздела «турагентствам»			
	2.	Анализ предложений ТО на туррынке в выбранной дестинации по различным характеристикам			
	Контрольные работы				
	1.		1		
	Самостоятельная работа студентов				
	1.	Составить список туроператоров по определенному туристическому направлению	2		
	Тема 2.6. Документооборот туристического агентства				
	Содержание		4		
	1.	Документооборот туроператор-турагент		1	ОК 8, ПК 1.5, ПК 1.7
	2.	Документооборот турагент-турист		1	
	Семинарские (практические) занятия				
	Тема 2.7. Туристские формальности				
	Содержание		12		ОК 5, ОК 6, ПК 1.5-1.7
	1.	Паспортно-визовые формальности		1	
	2.	Особенности оформления виз направлений стран Шенгенского соглашения		1	
	3.	Валютный контроль и порядок обмена валюты.		1	
	4.	Таможенные формальности		1	
	5.	Санитарный и эпидемиологический контроль		2	
	6.	Страхование в туризме. Общие правила и принципы		2	
	Семинарские (практические) занятия		3		
	1.	Заполнение анкеты на ОЗП			
	2.	Подготовка пакета документов для получения визы на примере одной из стран			
	3.	Подготовка сравнительной характеристики правил провоза багажа на примере 2-х стран			
	Контрольные работы		1		
	1.				
	Самостоятельная работа студентов		8		
	1.	Особо опасные инфекционные заболевания	2		
	2.	Решение задач по страхованию	2		
	3.	Оформление заявления на ОЗП для себя	2		
	4.	Подготовка пакета документов для получения визы на примере одной из стран	2		
	Тема 2.8. Автоматизация работы турфирмы				
	Содержание		8		
	1.	Программы автоматизации документооборота		1	ОК 5, ОК 6, ПК 1.3
	2.	Системы он-лайн бронирования		1	
	3.	Поисково-информационные системы бронировании туров		1	
	4.	Аннуляция тура и перебронирование		2	
	Семинарские (практические) занятия		4		
	1.	Изучение программ автоматизации документооборота турагентства			
	2.	Бронирование турпакета на сайтах туроператоров в режиме онлайн			
	Самостоятельная работа студентов				
	1.	Сравнительный анализ программ автоматизации	2		

		документооборота			
		Ознакомление с процедурой бронирования на сайтах туроператоров Составление алгоритма бронирования	4		
Тема 2.9. Обслуживание клиентов турфирмы	Содержание		6		ОК 3, ПК 1.3
	1.	Создание и работа с клиентской базой		1	
	2.	Классификация групп клиентов		1	
	3.	Формы и стили обслуживания клиентов		2	
	4.	Формирование коммуникативных навыков персонала турфирмы		2	
	Семинарские (практические) занятия		4		
	1.	Моделирование ситуации диалога клиента и менеджера туристической фирмы			
	Контрольные работы				
	1.		1		
	Самостоятельная работа студентов				
	1.	Составление проекта диалога клиента и менеджера туристской фирмы	6		
Тема 2.10 Подбор турпродукта	Содержание		12		ОК 4, ОК 7, ОК 9, ПК 1.2
	1.	Работа с туристскими каталогами		1	
	2.	Работа с туристскими каталогами на сайте туроператора		1	
	3.	Выбор основных турнаправлений. Определение целевой аудитории		1	
	4.	Подбор оптимального турпродукта для отдельных категорий граждан		2	
	5.	Подбор оптимального турпродукта по видам туризма		2	
	6.	Оформление коммерческого предложения на поездку		2	
	Семинарские (практические) занятия		5		
	1.	Подбор оптимального турпродукта исходя из потребностей клиента в поисковых системах			
	2.	Подбор тура по заданным параметрам			
	3.	Предоставление памятки туристу в соответствии с запросом			
	Контрольные работы				
	1.		1		
	Самостоятельная работа студентов				
	1.	Анализ баз данных по турпродуктам и их характеристикам Подбор тура у разных туроператоров Подбор автобусного, круизного тура	6		
Тема 2.11. Расчет стоимости турпродукта. Формирование пакета документов	Содержание		8		ОК 7, ПК 1.4
	1.	Правила расчета стоимости стандартного турпакета		1	
	2.	Доплаты и дополнительные услуги к турам. Расчет нестандартного турпакета		1	
	3.	Формирование пакета документов, выдаваемых туристу для совершения тура		2	
	Семинарские (практические) занятия		4		
	1.	Формирование пакета документов			
	2.	Предоставление калькуляции по запросу туриста			
	3.	Расчет прибыли турагентства в соответствии с базовой комиссией туроператора			
	Контрольные работы		1		
	1.				
	Самостоятельная работа студентов				
	1.	Сравнение стандартного пакета документов на различные виды туров	2		
		всего	164		

## 4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### 4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация профессионального модуля предполагает наличие

- 4.1.1 учебного кабинета Учебная тренинговая фирма по предоставлению туристских услуг (турфирма).

- 4.1.2 лаборатории

*[указывается наименование кабинетов, связанных с реализацией ПМ]*  
информатики и информационно-коммуникационных технологий;

- 4.1.3 зала

библиотека;  
читальный зал с выходом в сеть Интернет.

### 4.2 Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета

№	Наименования объектов и средств материально-технического обеспечения	Примечания
	<b>Оборудование учебного кабинета</b>	
	рабочие места по количеству обучающихся – не менее 25	+
	рабочее место преподавателя	+
	доска для мела	+
	<b>Печатные пособия</b>	
	Тематические таблицы	
	Каталоги туроператоров	Д
	Карты географические	
	Рекламные буклеты	Д
	<b>Цифровые образовательные ресурсы</b>	
	<i>Цифровые компоненты учебно-методических комплексов</i>	
	<b>Экранно-звуковые пособия</b>	
	Видеофильмы	
	<b>Лабораторное оборудование (демонстрационное оборудование)</b>	
	Программа автоматизированного документооборота турагентства «САМО-турагент»	

## Технические средства обучения

[заполняется при наличии в кабинете в соответствии со спецификацией]

№	Наименования объектов и средств материально-технического обеспечения	Примечания
	<b>Технические средства обучения (средства ИКТ)</b>	
	Телевизор с универсальной подставкой	
	Видеомагнитофон (видеоплейер)	
	Аудио-центр	
	Мультимедийный компьютер	+
	Сканер с приставкой для сканирования слайдов	
	Принтер лазерный	
	Цифровая видеокамера	
	Цифровая фотокамера	
	Слайд-проектор	
	Мультимедиа проектор	+
	Стол для проектора	
	Экран (на штативе или навесной)	+

### 4.3. Используемые технологии обучения

В целях реализации компетентностного подхода в образовательном процессе используются следующие активные и интерактивные формы проведения занятий: деловые и ролевые игры, анализ конкретных ситуаций, кейс метод, круглый стол (групповые дискуссии и дебаты), проблемное обучение, мозговой штурм или брейнсторминг, интеллект-карты, проектное обучение, олимпиада, конференция, работа в малых группах, интерактивные лекции (применением видео- и аудиоматериалов) и др.

### 4.4. Информационное обеспечение обучения

**Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов,  
дополнительной литературы (по каждому МДК)**

#### МДК 01.01 Технология продаж продвижения турпродукта

[индекс и наименование междисциплинарного курса в соответствии с рабочим учебным планом]

#### Основные печатные источники

№	Выходные данные печатного издания	Год издания	Гриф
	<b>Базовые печатные издания (2-3 издания)</b>		
1	Веселова, Н.Ю. Организация туристической деятельности: учебное пособие / Н. Ю. Веселова. - М. : Дашков и К*, 2018.- 256с.	2018	Гриф
2	Правовое обеспечение сервиса и туризма [Текст] : практикум / Н. Ю. Давыдова ; Министерство образования и науки Российской Федерации, ФГБОУ ВПО "Оренбургский государственный университет". - Оренбург : ОГУ, 2014. - 102 с.	2014	Гриф

#### МДК 01.02 Технология и организация турагентской деятельности

[индекс и наименование междисциплинарного курса в соответствии с рабочим учебным планом]



## Основные печатные источники

№	Выходные данные печатного издания	Год издания	Гриф
<b>Базовые печатные издания (2-3 издания)</b>			
1	Валеева, Е. О. Технология и организация турагентской деятельности : учебное пособие / Е. О. Валеева. — Саратов : Вузовское образование, 2015. — 74 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <a href="http://www.iprbookshop.ru/31940.html">http://www.iprbookshop.ru/31940.html</a>	2015	
2	Руденко, Л. Л. Сервисная деятельность : учебное пособие / Л. Л. Руденко. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 208 с. — ISBN 978-5-394-03282-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <a href="http://www.iprbookshop.ru/83149.html">http://www.iprbookshop.ru/83149.html</a>	2019	

## Дополнительные печатные источники

№	Выходные данные печатного издания	Год издания	Гриф
1	Селиванов, В. В. Основы агентской деятельности в системе организации морского туризма : учебное пособие / В. В. Селиванов. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 113 с. — ISBN 978-5-4486-0112-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <a href="http://www.iprbookshop.ru/70774.html">http://www.iprbookshop.ru/70774.html</a>	2018	
2	Есаулова, С. П. Информационные технологии в туристической индустрии : учебное пособие / С. П. Есаулова. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 152 с. — ISBN 978-5-4486-0640-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <a href="http://www.iprbookshop.ru/80359.html">http://www.iprbookshop.ru/80359.html</a>	2019	
3	Панова А.В. Статистика туризма : учеб. пособие / А.В. Панова. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 248 с. — (Высшее образование; Бакалавриат).	2017	
	Мохова Ю.А., Мохов Г.А. Турфирма: с чего начать, как преуспеть. [Текст] - СПб.: Питер, 2014. – 240 с.: ил.	2014	

## Ресурсы Интернет

**Единое окно доступа к образовательным ресурсам. Библиотека**

<http://window.edu.ru/window/library>

Электронная библиотека учебно-методической литературы для общего и профессионального образования.

**Все о туризме. Туристическая библиотека**

<http://tourlib.net/>

На данном сайте предоставлена разнообразная информация для студентов, учащихся в профильных туристских учебных заведениях: [книги по туризму](#), учебники, статьи, методические материалы, законы, материалы для подготовки к семинарским и практическим занятиям, для написания рефератов, курсовых, дипломных и магистерских работ. Преподавателям дисциплин направления «Туризм» - [методические пособия](#) для организации учебного процесса, литература для подготовки курсов лекций и проведения семинарских и практических занятий. Для аспирантов и ученых - научные [статьи по туризму](#), отчеты [Всемирной туристской организации \(ВТО\)](#), а также база [авторефератов кандидатских и докторских диссертаций](#) по туризму.

## Библиотека. Туристические каталоги

<http://www.tourdom.ru/library/>

В «Библиотеке» можно полистать актуальные каталоги ведущих туроператоров и отельных сетей.

## Всероссийская библиотека отчетов

<http://www.tourism.ru/>

Собраны и сделаны доступными для поиска и просмотра отчеты по всем видам туризма.

## TOURest- справочник по туризму

<http://tourest.ru/>

На сайте собрана актуальная и достоверная справочная информация о туризме и отдыхе, представленная в виде статей, ссылок и кратких описаний лучших туристических ресурсов Интернета.

<http://www.customs.ru/> Сайт Федеральной таможенной службы

<http://www.kdmid.ru/> Консульский информационный портал

[www.voyagemagazine.ru/](http://www.voyagemagazine.ru/) - Журнал «Вояж». Периодическое издание о туризме и отдыхе.

<http://www.ratanews.ru> – «RATA news» - ежедневная электронная газета для профессионалов турбизнеса.

## 4.5. Общие требования к организации образовательного процесса при реализации профессионального модуля

### Методическое обеспечение образовательного процесса

#### Требования к условиям проведения занятий

Реализация профессионального модуля осуществляется:

*после освоения общепрофессиональных дисциплин*

*параллельно с освоения общепрофессиональных дисциплин*

*до освоения общепрофессиональных дисциплин*

--

Организация	туристской
дисциплины	

Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации
--

Безопасность жизнедеятельности
--------------------------------

Реализация профессионального модуля осуществляется:

в 

1
---

 семестре с учебной нагрузкой 

8
---

 часа в неделю;

в 

2
---

 семестре с учебной нагрузкой 

7
---

 часа в неделю;

#### Требования к условиям организации учебной практики

При реализации 

ПМ.01 Предоставление турагентских услуг
---

предусматривается проведение следующих видов практики:

учебной
---------

производственной
------------------

Учебная
---------

 практика проводится в рамках профессионального модуля

**108 часов** блочно , чередуясь с теоретическими занятиями в рамках модуля, и направлена на освоение студентами профессиональных компетенций.

Производственная практика проводится в рамках профессионального модуля

4 семестре	72 часа блочно
------------	----------------

*[описать условия проведения практики]*

Цели и задачи, программы и формы отчетности определяются колледжем и доводятся до студентов до начала практики.

### **Требования к условиям консультационной помощи обучающимся**

При выполнении курсового проекта (работы) по модулю предусматривается проведение консультаций с обучающимися в пределах отведенного времени.

Форма проведения консультаций (групповые, индивидуальные, письменные, устные, дистанционные) определяется колледжем.

### **Требования к условиям организации внеаудиторной деятельности обучающихся**

Внеаудиторная работа сопровождается методическим обеспечением.

Реализация профессионального модуля обеспечивается доступом каждого обучающегося к базам данных и библиотечным фондам.

Во время самостоятельной подготовки в колледже студенты обеспечиваются бесплатным доступом к сети Интернет в читальных залах библиотеки.

## **4.6. Кадровое обеспечение образовательного процесса**

### **Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу:**

наличие высшего профессионального образования, соответствующего профилю модуля.

Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным.

### **Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой:**

специалисты с высшим профессиональным образованием – преподаватели междисциплинарных курсов, а также общепрофессиональных дисциплин «Организация туристской индустрии», «Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации».

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

### Показатели оценки результата освоения профессиональных компетенций

Профессиональные компетенции	Показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
<b>Освоенные профессиональные компетенции</b>		
ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации	- определение запросов потребителей	- экспертная оценка на практическом занятии
	- соответствие выбранного туристского продукта требованиям потребителя и обоснование правильности выбора оптимального туристского продукта	- экспертная оценка выполнения проблемно-ориентированной задачи и устной презентации аргументации выбора
	- выполнение требований инструкций и правил техники безопасности при использовании офисной техники	- наблюдение во время практического занятия и в ходе производственной практики
	- формирование и использование баз данных потребителей по заданным параметрам	- экспертная оценка на практическом занятии
	- соответствие результатов поиска конкретного турпродукта в сети Интернет заданным целям	- экспертная оценка выполнения ситуационных задач на практических занятиях и в ходе учебной практики
ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах	- оперативное предоставление потребителю (демонстрация результативности информационного поиска) запрашиваемой информации	- наблюдение во время практического занятия и в ходе учебной практики - отзыв потребителя (клиента) через опрос и анкетирование
	- полнота и доступность рекомендаций потребителю в устной и письменной форме (на русском и иностранном языках) согласно утвержденным нормам работы с клиентами	- экспертная оценка результатов выполнения практического задания - отзыв специалиста от организации, где проходит практика
	- формирование доступных рекомендаций с учетом разных категорий туристов (возраст, социальная группа, статус и др.)	- отзывы туристов, специалистов от работодателя
	- соответствие предоставляемой потребителю информации согласно требованиям российского законодательства	- экспертная оценка
	- презентация о туристских услугах через средства СМИ	- оформление стенда на туристских выставках и его экспертная оценка
	- разработка рекламного продукта о предлагаемых туристских услугах	- экспертная оценка рекламного буклета
ПК1.3. Взаимодействовать с	- точность и полнота проведенного маркетингового исследования	- экспертная оценка представления результатов

туроператором по реализации и продвижению туристского продукта	предложений туроператоров	исследования в виде устной и электронной презентации
	- точность следования инструкциям и нормам по бронированию с использованием современной офисной техники	- наблюдение во время практического занятия - правильность выполнения практического задания
	- проведение бронирования турпродукта согласно установленным требованиям	- экспертная оценка результатов выполнения практического задания
	- соответствие нормативам делового общения содержания устного и письменного общения с туроператором на русском и иностранном языках	- тестирование - отзыв клиентов через анкетирование
	- демонстрация техники презентации туристского продукта на русском и иностранных языках	- экспертная оценка устной и электронной презентации туристского продукта
	- планирование и расчет бюджета рекламной кампании	- экспертная оценка проекта рекламной кампании
	- заполнение всех документов, необходимых для осуществления турпоездки, в соответствии с нормативными требованиями	- наблюдение во время практического занятия, - тестирование
	- участие в разработке памятки для туриста	- экспертная оценка выполнения практического задания
ПК 1.4. Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя	- правильность оформления документации и расчета стоимости турпакета на основе современной нормативной базы	- экспертная оценка выполнения практических заданий на занятиях и в ходе учебной практики
	- получение и анализ информации о стоимости и характеристиках туруслуг, входящих в турпакет	- экспертная оценка выполнения заданий на практических занятиях и в ходе учебной практики
	- соответствие результата подбора оптимального турпакета заявке потребителя	- экспертная оценка выполнения практического задания
ПК 1.5. Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы)	- оформление документации на реализацию турпродукта	- экспертная оценка выполнения практических заданий на занятиях и в ходе учебной практики
	- правильность заполнения бланков сопутствующей документации	- экспертная оценка
	- изложение правил реализации туристского продукта с учетом требований российского законодательства	- устный экзамен или тестирование
ПК 1.6. Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю	- правильность заполнения заявлений на выдачу виз - выявление ошибок при оформлении заявлений и их исправление - объяснение выявленных ошибок, грамотное и корректное консультирование потребителя	- экспертная оценка выполнения практических заданий на занятиях и в ходе учебной практики - положительная оценка (отзыв) визовой службы, представителей работодателя по оформлению документов для визы

	- изложение требований к организации въезда граждан РФ в зарубежные страны (безвизовый въезд, выдача виз, национальные визы и визы стран Шенгенского соглашения) согласно требованиям к оформлению визы страны	- экспертная оценка
ПК 1.7. Оформлять документы строгой отчетности	- полнота и верность изложения правил приобретения, учета и хранения документов строгой отчетности	- экспертная оценка
	- правильность заполнения документов строгой отчетности	- экспертная оценка выполнения практических заданий на занятиях и в ходе учебной практики

### Показатели оценки результата освоения общих компетенций

Общие компетенции	Показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	- участие в работе научно-студенческих обществ, - выступления на научно-практических конференциях, - участие во внеурочной деятельности, связанной с будущей профессией/специальностью (конкурсы профессионального мастерства, выставки и т.п.), - высокие показатели производственной деятельности	Экспертная оценка результатов деятельности обучающихся в процессе освоения образовательной программы:  - на практических занятиях (при решении ситуационных задач, при участии в деловых играх; при подготовке и участии в семинарах, при подготовке рефератов, докладов и т.д.);  - при выполнении работ на различных этапах учебной практики;  - при выполнении работ на различных этапах производственной практики;  - дифференцированный зачет.
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	- выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач, оценка их эффективности и качества	
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	- анализ профессиональных ситуаций; - решение стандартных и нестандартных профессиональных задач	
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	- эффективный поиск необходимой информации; - использование различных источников, включая электронные, при изучении теоретического материала и прохождении различных этапов производственной практики.	
ОК 5. Использовать информационно-	- использование в учебной и профессиональной деятельности	

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

### Показатели оценки результата освоения знаний, умений и практического опыта

<b>Знания</b>	<b>Показатели оценки результата</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки</b>
31 Структуру рекреационных потребностей, методы изучения и анализа запросов потребителя;	- выявление типа клиента; - применение различных методов изучения запросов потребителя, правильная формулировка уточняющих вопросов на этапе выявления потребностей клиента; - подбор турпродукта, удовлетворяющего запросы заказчика	- экспертная оценка результатов отработки этапа выяснения потребностей
32 Требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю, к правилам реализации	- соблюдение требований российского законодательства и правил реализации туристского продукта - соответствие предоставляемой потребителю информации согласно требованиям российского законодательства	- тестирование

туристского продукта и законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора		
33 Различные виды информационных ресурсов на русском и иностранном языках, правила и возможности их использования;	- использование достоверных источников	- наблюдение в ходе выполнения практического задания по подбору тура под запрос клиента
34 Методы поиска, анализа и формирования баз актуальной информации с использованием различных ресурсов на русском и иностранном языках;	- эффективный поиск необходимой информации; - использование различных источников, включая электронные, при изучении теоретического материала и прохождении различных этапов производственной практики.	
35 Технологии использования базы данных;	- понимание необходимости ведения клиентской базы, использование возможностей программы для совершенствования работы турагентства	- экспертная оценка выполнения практического задания по разработке клиентской базы
36 Статистику по туризму, профессиональную терминологию и принятые в туризме аббревиатуры;	- применение статистических данных в ходе презентации турпродукта для убедительности аргументации; - разъяснение деталей тура с расшифровками аббревиатур	- экспертная оценка
37 Особенности и сравнительные характеристики туристских регионов и турпродуктов;	- точность определения отличительных характеристик турпродукта, недостатков и преимуществ	- экспертная оценка выполнения проблемно-ориентированной задачи и устной презентации аргументации выбора
38 Приемы маркетинговых исследований в туризме;	- точность и полнота проведенного маркетингового исследования	- экспертная оценка результатов разработки рекламного материала – баннера, буклета, продающей статьи - экспертная оценка проекта рекламной кампании
39 Основы маркетинга и виды рекламного продукта, технологии его разработки и проведения рекламных мероприятий;	- обоснование выбора канала продвижения турпродукта - соответствие рекламного мероприятия технологиям его разработки	
310 Характеристики турпродукта и методики расчета его стоимости;	- получение и анализ информации о стоимости и характеристиках туруслуг, входящих в турпакет - соответствие результата подбора оптимального турпакета заявке потребителя	- экспертная оценка устной презентации туристского продукта
311 Правила оформления деловой документации;	- правильность заполнения документов строгой отчетности	- наблюдение в ходе выполнения практического задания по формированию пакета документов клиента
312 Правила изготовления, использования, учета и	- полнота и верность изложения правил приобретения, учета и хранения документов строгой отчетности	



хранения бланков строгой отчетности;		
313 Перечень стран, имеющих режим безвизового и визового въезда граждан Российской Федерации;	- грамотное и корректное консультирование потребителя о правилах въезда и выезда граждан Российской Федерации в страны с визовым и безвизовым режимам	- тестирование
314 Перечень стран, входящих в Шенгенское соглашение, и правила пересечения границ этих стран гражданами Российской Федерации;	- грамотное и корректное консультирование потребителя о правилах пересечения границ Шенгенской зоны	- тестирование
315 Требования консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы;	- правильность заполнения заявлений на выдачу виз - выявление ошибок при оформлении заявлений и их исправление - объяснение выявленных ошибок, грамотное и корректное консультирование потребителя	- наблюдение в ходе выполнения практического задания по формированию пакета документов клиента
316 Информационные технологии и профессиональные пакеты программ по бронированию.	- применение программ интернет-бронирования для решения профессиональных задач	- наблюдение в ходе выполнения практического задания по подбору тура под запрос клиента
<b>Умения</b>	<b>Показатели оценки результата</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки</b>
У1 Определять и анализировать потребности заказчика;	- реализация этапа выявления потребностей путем постановки уточняющих вопросов	<p>Экспертная оценка результатов деятельности обучающихся в процессе освоения образовательной программы:</p> <p>- на практических занятиях (при решении ситуационных задач, при участии в деловых играх; при подготовке и участии в семинарах, при подготовке рефератов, докладов и т.д.);</p> <p>- при выполнении работ на различных этапах учебной практики;</p> <p>- при выполнении работ на различных этапах производственной практики;</p> <p>- на дифференцированном зачете.</p>
У2 Выбирать оптимальный туристский продукт;	- обоснование оптимальности выбранного турпродукта из альтернативных	
У3 Осуществлять поиск актуальной информации на русском и иностранном языках из разных источников (печатных, электронных);	- работа с информационными источниками на русском и иностранном языках	
У4 Составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам, проводить маркетинг существующих предложений от туроператоров;	- составление клиентской базы турагентства, выявление наиболее востребованного направления среди клиентуры - определение портрета потребителя на основе анализа базы данных клиентов	
У5 Взаимодействовать с потребителями и туроператорами с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения;	- применение методов убеждения клиента в ходе личной продажи, работа с возражениями клиента - применение методов коммуникации в переговорах с поставщиками и туроператорами	
У6 Осуществлять	- поиск турпродуктов в популярных	

бронирование с использование современной офисной техники;	системах интернет-бронирования	
У7 Принимать участие в семинарах, обучающих программах, ознакомительных турпоездках, организовываемых туроператорами;	- анализ вебинаров на сайтах туроператоров по различной тематике	
У8 Обеспечивать своевременное получение потребителем документов, необходимых для осуществления турпоездки;	- соблюдение требований российского законодательства по доставке документов, необходимых для совершения путешествия до потребителя	
У9 Разрабатывать и формировать рекламные материалы, разрабатывать рекламные акции и представлять туристский продукт на выставках, ярмарках, форумах;	- обоснование выбора канала продвижения турпродукта - соответствие рекламного мероприятия технологиям его разработки - разработка программы лояльности для клиентов турфирмы	
У10 Предоставлять турпродукт индивидуальным и корпоративным потребителям;	- подбор оптимального турпродукта, соответствующего требованиям заказчика	
У11 Оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты;	- консультация туристов о туристских услугах, входящих в стоимость	
У12 Оформлять документацию заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта;	- соблюдение порядка заполнения бланков строгой отчетности; - применение различных методов расчета стоимости турпродукта	
У13 Составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договора, заявки);		
У14 Приобретать, оформлять, вести учет и обеспечивать хранение бланков строгой отчетности;		
У15 Принимать денежные средства в		
	- определение подлинности принимаемых купюр;	

оплату туристической путевки на основании бланка строгой отчетности;	- соблюдение правил работы на контрольно-кассовых аппаратах	
У16 Предоставлять потребителю полную и актуальную информацию о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы;	- оперирование актуальной и достоверной информацией в ходе личной продажи	
У17 Консультировать потребителя об особенностях заполнения пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению виз;	- оперирование актуальной и достоверной информацией о правилах оформления визы и о визовых центрах	
У18 Доставлять туроператору пакет документов туриста, необходимых для получения виз в консульствах зарубежных стран.	- соблюдение последовательности документооборота турагент-туроператор	
<b>Практический опыт</b>	<b>Показатели оценки результата</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки</b>
ПО1 Определять и анализировать потребности заказчика;	- реализация этапа выявления потребностей путем постановки уточняющих вопросов	<p>Экспертная оценка результатов деятельности обучающихся в процессе освоения образовательной программы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- на практических занятиях (при решении ситуационных задач, при участии в деловых играх; при подготовке и участии в семинарах, при подготовке рефератов, докладов и т.д.);</li> <li>- при выполнении работ на различных этапах учебной практики;</li> <li>- при выполнении работ на различных этапах производственной практики;</li> <li>- в ходе реализации промежуточного контроля.</li> </ul>
ПО2 Выбирать оптимальный туристский продукт;	- обоснование оптимальности выбранного турпродукта из альтернативных - определение преимуществ и недостатков турпродукта	
ПО3 Осуществлять поиск актуальной информации на русском и иностранном языках из разных источников (печатных, электронных);	- работа с информационными источниками на русском и иностранном языках	
ПО4 Составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам, проводить маркетинг существующих предложений от туроператоров;	- составление клиентской базы турагентства, выявление наиболее востребованного направления среди клиентуры - определение портрета потребителя на основе анализа базы данных клиентов	
ПО5	- применение методов убеждения	

Взаимодействовать с потребителями и туроператорами с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения;	клиента в ходе личной продажи, работа с возражениями клиента - применение методов коммуникации в переговорах с поставщиками и туроператорами	
ПООб Осуществлять бронирование с использованием современной офисной техники	- поиск турпродуктов в популярных системах интернет-бронирования	

## **6. ТЕМАТИКА УЧЕБНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИХ РАБОТ СТУДЕНТОВ**

### **6.1 ТЕМАТИКА КУРСОВЫХ РАБОТ**

<b>№</b>	<b>Наименование темы курсовой работы</b>
1.	Организация питания в туризме.
2.	Система организации туризма в детских оздоровительных лагерях.
3.	Особенности организации и проведения экскурсий в музее.

### **6.2 ТЕМАТИКА ВЫПУСКНЫХ КВАЛИФИКАЦИОННЫХ РАБОТ**

<b>№</b>	<b>Наименование темы дипломной работы (проекта)</b>
1.	Особенности организации круизного туризма в России.

**Государственное профессиональное образовательное учреждение Республики Коми  
«СЫКТЫВКАРСКИЙ ГУМАНИТАРНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ имени И.А. КУРАТОВА»**

**Матрица  
соответствия компетенций междисциплинарных курсов профессионального модуля**

Специальность	43.02.10	Туризм
Профессиональный модуль	ПМ. 01	Предоставление турагентских услуг

[illegible]

