

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ. 01 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	стр. 4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	7
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	8
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	16
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)	18

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ 01. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ

Рабочая программа профессионального модуля – является частью программы подготовки специалистов среднего звена (далее - ППССЗ) в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.10 Туризм (углубленной подготовки).

Рабочая программа профессионального модуля может быть использована в программах дополнительного профессионального образования: в программах повышения квалификации работников сферы туризма и в программах переподготовки на базе среднего общего образования или профессионального образования. Опыт работы не требуется.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение обучающимися видом деятельности (ВД) ПМ. 01 Предоставление турагентских услуг, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ПК 1.1	Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации;
ПК 1.2	Информировать потребителя о туристских продуктах
ПК 1.3	Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта
ПК 1.4	Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя
ПК 1.5	Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы)
ПК 1.6	Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю
ПК 1.7	Оформлять документы строгой отчетности
ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес
ОК 2	Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество
ОК 3	Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях
ОК 4	Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития
ОК 5	Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности
ОК 6	Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
ОК 7	Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий
ОК 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации
ОК 9	Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности

С целью овладения указанным видом деятельности и соответствующими профессиональными и общими компетенциями, обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен иметь практический опыт, умения и знания

Результаты (освоенные ПК и ОК)	Код и наименование практического опыта	Код и наименование умений	Код и наименование знаний
<p>ПК 1.1 Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации</p>	<p>ПО 1 Выявления и анализа потребностей заказчиков и подбора оптимального туристского продукта</p>	<p>У.1 струлять и анализировать потребности заказчика; У.2 Выбирать оптимальный туристский продукт У.3 Осуществлять поиск актуальной информации на русском и иностранных языках из разных источников (печатных, электронных); У.4 Составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам, проводить маркетинг существующих предложений от туроператоров</p>	<p>3.1 Структуру рекреационных потребностей, методы изучения и анализа запросов потребителя 3.2 Инструкции по использованию офисной техники;</p>
<p>ПК 1.2 Информировать потребителя о туристских продуктах ОК 2 Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество ОК 3 Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях</p>	<p>ПО 2 Проведение сравнительного анализа предложений туроператоров, разработки рекламных материалов и презентации турпродукта</p>	<p>У.5 Взаимодействовать с потребителями и туроператорами с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения</p>	<p>3.3 Требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю, к правилам реализации туристского продукта и законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора; 3.4 Различные виды информационных ресурсов на русском и иностранных языках, правила и возможности их использования; 3.5 Методы поиска, анализа и формирования баз актуальной информации с использованием различных ресурсов на русском и иностранных языках; 3.6 Этику и психологию делового общения;</p>
<p>ПК 1.3 Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению</p>	<p>ПО 3 Взаимодействия с туроператорами по реализации и продвижению</p>	<p>У.6 Осуществлять бронирование с использованием современной офисной техники</p>	<p>3.7 Технологии использования базы данных; 3.8 Статистику по туризму,</p>

<p>туристского продукта ОК 6 Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями ОК 7 Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий</p>	<p>турпродукта с использованием современной офисной техники</p>	<p>У.7 Принимать участие в семинарах, обучающих программах, ознакомительных турпоездах, организовываемых туроператорами У.8 Обеспечивать своевременное получение потребителем документов, необходимых для осуществления турпоездки; У.9 Разрабатывать и формировать рекламные материалы, разрабатывать рекламные акции и представлять туристский продукт на выставках, ярмарках, форумах; У.10 Представлять турпродукт индивидуальным и корпоративным потребителям;</p>	<p>профессиональную терминологию и принятые в туризме аббревиатуры; 3.9 Особенности и сравнительные характеристики туристских регионов и турпродуктов; 3.10 Основы маркетинга и приемы маркетинговых исследований в туризме; 3.11 Виды рекламного продукта, технологии его разработки и проведения рекламных мероприятий; 3.12 Информационные технологии и профессиональные пакеты программ по бронированию;</p>
<p>ПК 1.4 Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя ОК 6 Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями ОК 7 Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий</p>	<p>ПО4 Оформления и расчета стоимости турпакета (или его элементов) по заявке потребителя</p>	<p>У.11 Оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт и рассчитывать различные его варианты</p>	<p>3.13 Характеристики турпродукта и методики расчета его стоимости;</p>
<p>ПК 1.5</p>	<p>ПО 5</p>	<p>У.12 Оформлять</p>	<p>3.14 Правила оформления</p>

<p>Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы) ОК 4</p> <p>Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития ОК 9 Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности</p>	<p>Оформления и расчета стоимости турпакета (или его элементов) по заявке потребителя</p>	<p>документацию заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта; У.13 Составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договора, заявки);</p>	<p>деловой документации; 3.15 Правила изготовления, использования, учета и хранения бланков строгой отчетности;</p>
<p>ПК 1.6 Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю ОК 8</p> <p>Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации</p>	<p>ПО 6 Оказания визовой поддержки</p>	<p>У.14 Предоставлять потребителю полную и актуальную информацию о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы; У.15 Консультировать потребителя об особенностях заполнения пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению визы; У.16 Доставлять туроператору пакет документов туриста, необходимых для получения виз в консульствах зарубежных стран.</p>	<p>3.16 Перечень стран, имеющих режим безвизового и визового въезда граждан Российской Федерации; 3.17 Перечень стран, входящих в Шенгенское соглашение и правила пересечения границ этих стран гражданами Российской Федерации; 3.18 Требования консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы;</p>
<p>ПК 1.7 Оформлять документы строгой отчетности ОК 8</p> <p>Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно</p>	<p>ПО 7 Оформления документации строгой отчетности</p>	<p>У.17 Сформлять документацию заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта; У.18 Составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договора, заявки);</p>	<p>3.19 Правила изготовления, использования, учета и хранения бланков строгой отчетности 3.20 Технику безопасности.</p>

планировать повышение квалификации			
--	--	--	--

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Структура профессионального модуля ПМ.01 «Предоставление турагентских услуг»

Коды профессиональных компетенций	Наименования учебной дисциплины / разделов профессионального модуля	Всего часов	Макс. учебная нагрузка	в т. ч. вариативных часов	Объем времени, отведенный на освоение учебной дисциплины / междисциплинарного курса (курсов)					Практика	
					Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Учебная, часов	Произв. (по профилю специальности), часов
					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	11	12
ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4 ПК 1.5 ПК 1.6 ПК 1.7	МДК 01.01 Технология продаж и продвижения турпродукта	224	224	-	152	66		72		180	144
ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4 ПК 1.5 ПК 1.6 ПК 1.7	МДК 01.02 Технология и организация турагентской деятельности	133	133	-	88	32		45			

	Bcero:	675	351		240	98		111		180	144

3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю «ПМ 01. Предоставление турагентских услуг»

Наименование МДК, разделов и тем	Содержание учебного материала	Лабораторные, практические и контрольные работы, самостоятельная работа обучающихся	Обязательная учебная нагрузка (час)		Самостоятельная работа	Умения, знания		Информационно-техническое обеспечение		Формы и виды контроля
			Теоретические	Лабораторно-практические		У	З	Информационные источники ¹	Средства обучения	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
МДК 01.01 Технология продаж и продвижение турпродукта										
Тема 1 Многообразие туристских продуктов	<ul style="list-style-type: none"> • Внутренний и международный турпродукт; • Виды туров по рекреационной направленности, • Виды туров по видам используемого транспорта, • Виды туров по географическому признаку • Виды туров по длительности, по бюджету; индивидуальные и групповые туры, другие типы Туристские ресурсы: <ul style="list-style-type: none"> • природно-климатические • культурно-исторические • Инфраструктурные • Рекреационные характеристики туристских дестинаций 	Пр.р. 1 (О) Формирование предложений турпродукта по заданным характеристикам. Пр.р. 2(О) Анализ и оценка рекреационных характеристик туристского региона КР.Р.1	18	8	8	У1	31 32		1. 2. 3. 4. 5.	

¹ Указываются коды информационных источников, указанных в пункте 4.2 рабочей программы

Тема 2 Соотношение рекреационных потребностей потребителя и предлагаемых турпродуктов.	<ul style="list-style-type: none"> • Разнообразие потребностей туристов • Типология потребителей • Работа с определенными типами клиентов при продаже турпродукта • Рекреационные потребности. Типы туристских продуктов 	Пр.р. (3). Заполнение таблицы соотношения рекреационных потребностей и типа турпродукта.	6	2	9	У2 У7 У8	35 36	1.1	1. 2. 3. 4. 5.	
Тема 3 Продвижение услуг турагентства.	<ul style="list-style-type: none"> • Понятие продвижение в туриндустрии • Маркетинговые мероприятия: <ul style="list-style-type: none"> - выбор турпродукта, - учет спроса, - выбор подходящего места для реализации, - выбор адресности предложения • Розничные агентства, оптовые турфирмы, прямые продажи корпоративным клиентам. • Форма рекламы в туризме: наружная, в СМИ, в т.ч. электронных и печатных, другие формы. • Разработка рекламной компании • Выставочная деятельность в туриндустрии 	Пр.р.4. Подбор турпродукта и вида его продвижения. Пр.р.5. Изучение рекламой информации в туризме, выявление лучших и худших объявлений. Пр.р. 6 (О). Разработка примерного плана рекламной кампании для начинающего турагентства. КР.Р. 2 Пр.р.7 (О). Составление заявки на участие в выставке, подготовка выставочного модуля.	20	20	18	У1 У9	31 35 310		1. 2. 3. 4. 5	
Тема 4 Реализация турпродукта	<ul style="list-style-type: none"> • Работа с разными типами клиентов. • Реализация турпродукта. Заполнение договоров. • Продажи турпродуктов разных направлений 			22						
МДК 01.02 Технология и организация турагентской деятельности										
Тема 1 Оборудование	<ul style="list-style-type: none"> • Требования к месторасположению офиса 	ПР.Р. 1 (О) Разработка проекта офиса	8	4	8	У.6	3.2	1.1 2.1	1. 2.	

офиса турагентской фирмы.	турагента. Основное офисное оборудование. <ul style="list-style-type: none"> • Основное офисное оборудование. • Малая офисная техника. Охрана труда в офисе турфирмы. 	турфирмы. Расчет затрат на приобретение оборудования. Пр.р.2. Разработка режима работы офиса и рабочего графика сотрудников турагентской фирмы. КР.Р.1							3. 4. 5.	
Тема 2 Особенности турагентской деятельности	<ul style="list-style-type: none"> • Классификация туроператоров. • Общие критерии оценки работы туроператора • Частные критерии оценки работы туроператора • Взаимодействие туроператора с турагентом. • Агентский договор. • Принципы сотрудничества с уполномоченными агентствами • Франчайзинговые отношения в сфере туризма. • Формулирование концепции своего турагентства 	ПР.Р. 3. Выбор туроператоров-партнеров КР.Р.2	14	6	11	У.6 У.7 У.8 У.9 У.10	3.7 3.8 3.9 3.10 3.11 3.12	2.2		
Тема 3. Правила организации расчетов с потребителями	<ul style="list-style-type: none"> • Правила реализации турпродукта • Договор о реализации турпродукта • Наличный и безналичный расчет. • Использование бланков строгой отчетности. • Использование кассового аппарата. • Организация расчетов между турагентом и туроператором • Принципы работы на кассовом аппарате при расчетах с клиентами 	ПР.Р.1 (О) Формирование отчета агента. ПР.Р.2 (О) Заполнение договоров о реализации турпродукта ПР.Р. 3(О) Подготовка ваучера, информационного листа КР.Р.1	14	12	14	У.11 У.17 У.18	3.13 3.19 3.20	1.1 2.1 2.3	1. 2. 3. 4. 5.	

	<ul style="list-style-type: none"> • Формирование пакета документов для туристов перед началом тура. 									
Тема 4. Квалификационные требования к персоналу турфирмы	<ul style="list-style-type: none"> • Требования, предъявляемые к персоналу турфирмы • Требования к персоналу 1го и 2го,3го квалификационного уровня. • Особенности личной продажи туристского продукта • Урегулирование конфликтных ситуаций • Использование туристической информации турагентами • Правила ведения телефонных переговоров • Формирование навыка телефонных ответов 	Пр.р.4. Разработка должностных обязанностей менеджера турагентской фирмы ПР.Р. 5(О) Формирование навыка телефонных ответов на входящие звонки КР.Р.2	8	6	8	У.5	З.6	2.3	1. 2. 3. 4. 5.	
Тема 5. Визовые формальности разных стран.	<ul style="list-style-type: none"> • Понятие визы. Требования консульств к пакету документов на визу. • Страны шенген-соглашения. • Пакет документов для оформления визы. 	ПР. Р. 6(О) Подготовка пакета документов для консульства. Пр.р.7. Взаимодействие туроператора и турагента при подготовке документов на визу.	8	4	4	У14 У15	З16 З17 З18			

Учебная практика	<p style="text-align: center;">Виды работ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Изучить процесс реализации турпродукта в турагентстве 2. Ознакомиться с сайтами туроператоров-партнеров 3. Изучить способы продвижения турпродукта в турагентстве 4. Изучить туроператоров, сотрудничающих с данным турагентством и принципы, по которым осуществляется отбор туроператоров 5. Ознакомиться с договорами, заключенными турагентством с туроператорами-партнерами. 	Защита отчета по практике
Производственная практика (по профилю специальности)	<p style="text-align: center;">Виды работ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Проанализировать клиентскую базу данного туристического агентства. 2. Ознакомиться с методами продвижения, которые использует данное турагентство 3. Изучить практики оказания дополнительных и вспомогательных услуг, реализуемых потребителям в турагентской фирме. 4. Работать с оргтехникой, используемой в турагентской фирме 5. Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта 6. Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя 7. Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы) 8. Выполнять работы по оказанию визовой поддержки потребителю 9. Соблюдать правила протокола и этикета при работе с клиентом 10. Использовать информационные материалы и каталоги для работы с клиентами 	Защита отчета по практике
Примерная тематика курсовых работ		
Промежуточная аттестация	Экзамен квалификационный	

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация рабочей программы профессионального модуля предполагает наличие учебного кабинета «Турагентской и туроператорской деятельности», а также учебного тренингового офиса (турфирмы).

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

1. рабочее место преподавателя;
2. столы и стулья по количеству обучающихся;
3. компьютер;
4. проектор;
5. доска;

4.2. Информационное обеспечение обучения

Основная литература:

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями).
2. Косолапов, А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности [Электронный ресурс]: учеб. пособие / А.Б. Косолапов. — Москва : КноРус, 2020. — 294 с. — Режим доступа: <https://www.book.ru/book/925956>
2. Быстров, С.А. Технология продаж и продвижения турпродукта [Электронный ресурс] : учеб. пособие / С.А. Быстров. - Москва : КноРус, 2020. - 260 с. - Режим доступа: <https://www.book.ru/book/927919>
3. Емелин, С.В. Технология и организация турагентской деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 194 с. — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/447864>

Дополнительная литература:

1. Быстров С.А. Организация туристской деятельности. Управление турфирмой: Учебное пособие / - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2019. - 400 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-91134-609-6, ЭБС Znanium.com
2. Баранова А.Ю. Организация предпринимательской деятельности в сфере туризма: Учебное пособие / - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2019. - 180 с.: 60x88 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (обложка) ISBN 978-5-16-004452-1, ЭБС Znanium.com
3. Веселова Н.Ю. Организация туристской деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Веселова Н.Ю.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019.— 256 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/19247.html>.— ЭБС «IPRbooks»
4. Валеева Е.О. Организация туристской индустрии [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Валеева Е.О.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2019.— 242 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/31939.html>.— ЭБС «IPRbooks»

Интернет-ресурсы:

1. www.turprofi.ru Профессиональный портал для турагентов
2. www.tourdom.ru Профессиональный туристский портал
3. www.tonkosti.ru Электронная туристическая энциклопедия
4. www.russiatourism.ru Официальный сайт Федерального агентства по туризму

Периодические профессиональные издания:

1. Турбизнес <http://www.tourbus.ru/>
2. Туризм: практика, проблема, перспективы
3. Туринфо

4. Официальная туристская газета TTG <http://www.ttg-russia.ru>

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Обязательным условием допуска к производственной практике в рамках профессионального модуля «ПМ 01. Предоставление турагентских услуг» является прохождение междисциплинарного курса МДК 01.01 «Технология продаж и продвижение турпродукта» и МДК 01.02 «Технология и организация турагентской деятельности» в рамках профессионального модуля.

Перед изучением профессионального модуля обучающиеся изучают учебную дисциплину «Гостиничная индустрия»

Реализация рабочей программы профессионального модуля предполагает обязательную производственную практику.

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических (инженерно-педагогических) кадров, обеспечивающих обучение по учебной дисциплине / профессиональному модулю:

- наличие высшего образования, соответствующего профилю учебной дисциплины/ профессионального модуля;

- опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы;

- преподаватели должны проходить стажировку в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.