

ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ  
УГЛИЧСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

**ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**  
**ПМ.01 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ**  
*для специальности 43.02.10 Туризм*

Углич  
2019 гг.



УТВЕРЖДАЮ:

\_\_\_\_\_ Т.М. Смирнова

Заместитель директора

по учебной работе

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта специальности среднего профессионального образования 100401 (43.02.10) *Туризм* (углубленная подготовка)

Организация-разработчик: **ГОУ СПО ЯО Угличский индустриально-педагогический колледж**

Разработчики:

**Буц Елена Евгеньевна Лукьянчикова Алла Евгеньевна, преподаватели методической цикловой комиссии иностранного языка и туризма**

## **Содержание**

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	7
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	8
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	17
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ).....	19

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

## Предоставление турагентских услуг

### 1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 100401 Туризм в части освоения основного вида профессиональной деятельности: «Предоставление турагентских услуг» и соответствующих профессиональных компетенций:

#### **- общекультурных компетенций (ОК):**

Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес (ОК-1);

Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество (ОК-2);

Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность (ОК-3);

Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития (ОК-4);

Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности (ОК-5);

Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями (ОК-6);

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

Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации (ОК-8);

Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности (ОК-9);

Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей) (ОК-10);

#### **- профессиональных компетенций (ПК):**

способность выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации (ПК 1.1) ,

способность информировать потребителя о туристских продуктах (ПК 1.2);

способность взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта (ПК 1.3);

способность рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя (ПК 1.4);

умение оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы ) (ПК 1.5);

умение выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю (ПК 1.6);

умение оформлять документы строгой отчетности (ПК 1.7).

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

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

**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 элементов) по заявке потребителя;
- оказание визовой поддержки потребителю;
- оформления документации строгой отчетности.

**уметь:**

- определять и анализировать потребности заказчика;
- выбирать оптимальный туристский продукт;
- 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 турпоездах, 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 обеспечивать хранение бланков строгой отчетности;
- принимать денежные средства в оплату туристской 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;

**знать:**

- структуру рекреационных потребностей, методы изучения и анализа запросов потребителей;
- 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 без актуальной информации с использованием различных ресурсов на русском и иностранном языках;
- технологии использования базы данных;
- статистику по туризму, профессиональную терминологию и принятие 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 Российской Федерации;
- перечень стран, входящих в Шенгенское соглашение, и правила пересечения границ этих стран гражданами Российской Федерации;
- требования консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы;
- информационные технологии и профессиональные пакеты программ по бронированию.

**1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение программы профессионального модуля:**

всего –284 часов, в том числе:

максимальной учебной нагрузки студента 264 часов, включая:

обязательной аудиторной учебной нагрузки студента 176 часов, из них

лекции – 50 час., лабораторные и практические занятия – 50 час.;

самостоятельной работы студента 88 час.

Учебная практика -20 час.

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение студентами видом профессиональной деятельности «Предоставление турагентских услуг», в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ПК-1.7.	Оформлять документы строгой отчетности
ПК -1.8.	Умение выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю
ПК-1.5.	Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы)
ПК-1.4.	Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя
ПК-1.3.	Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта
ПК-1.2.	Информировать потребителя о туристских продуктах
ПК-1.1.	Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации
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 в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
ОК 7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за 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
ОК 10	Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей)



### 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

#### 3.1. Тематический план профессионального модуля

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля*	Всего часов	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка студента			Самостоятельная работа студента		Учебная, часов	Производственная (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		
ПК 1.1-1.7	МДК. 01.01. Технология продаж и продвижения турпродукта	114	76	40		38			
ПК 1.1.-1.7.	МДК. 01.02. Технология и организация турагентской деятельности	150	100	60		50			
	Учебная практика, часов	20						20	
	Всего:	284	176	100		88		20	

### 3.2. Содержание обучения профессиональному модулю (ПМ)

Наименование разделов ПМ, междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа студентов	Объем часов	Уровень освоения
	МДК.01.01. ТЕХНОЛОГИЯ ПРОДАЖ И ПРОДВИЖЕНИЯ ТУРПРОДУКТА	114	
Тема 1.1. Предмет и метод дисциплины. Основные термины и понятия.	<b>Содержание</b>	6	
	Роль и место технологии продаж и продвижения в сфере услуг, как объекта исследования.		2
	Факторы, влияющие на состояние и развитие технологии продаж в индустрии гостеприимства в России и регионах.		2
	Современные тенденции развития технологии продаж и продвижения турпродукта в мировой индустрии гостеприимства.		3
	<b>Практические занятия</b>	6	
	Практикум «Исследование основных терминов и понятий технологии продаж и продвижения в сфере туризма»		
	<b>Самостоятельная работа</b>	4	
Тематика домашних заданий: 1 Вопросы для самоконтроля по теме 2. Выполнение исследовательского задания			
Тема 1.2. Клиенториентированный менеджмент продаж	<b>Содержание</b>	6	
	Сущность современного клиентоориентированного менеджмента продаж и его социально-экономическое значение.		3
	Сущность и содержание технологии продаж в индустрии гостеприимства.		3
	<b>Практические занятия</b>	6	
	Практикум «Процесс управления продажами в туризме, ориентированный на клиента»		
	<b>Самостоятельная работа</b>	4	
Тематика домашних заданий: 1 Вопросы для самоконтроля по теме 2. Выполнение исследовательского задания			
Тема 1.3.	<b>Содержание</b>	6	

Особенности личной продажи туристского продукта.	Понятийный аппарат: услуга, туристская услуга, гостиничная услуга ,услуга питания		2	
	Отличие личной продажи турпродукта от технологии продаж товаров и других видов услуг.		3	
	<b>Практические занятия</b>	4		
	Практикум «Изучение особенностей личной продажи туристского продукта»			
	<b>Самостоятельная работа</b>	4		
Тематика домашних заданий: 1 Вопросы для самоконтроля по теме 2. Выполнение исследовательского задания				
Тема 1.4. Технологии агентской продажи турпродукта.	<b>Содержание</b>	6		
	Методические основы изучения технологии агентской продажи турпродукта.		3	
	Формы организации и основные направления исследований технологий агентской продажи.		2	
	Определение критериев эффективности технологии агентской продажи турпродукта.		2	
	<b>Практические занятия</b>	4		
	Практикум «Изучение процедур и операций агентской продажи и продвижения турпродукта»			
	<b>Самостоятельная работа</b>	4		
Тематика домашних заданий: 1 Вопросы для самоконтроля по теме 2. Выполнение исследовательского задания				
Тема 1.5. Технологии продаж туроператора.	<b>Содержание</b>	6		
	Виды технологии продаж туроператора на рынке гостинично-ресторанных услуг.			3
	Процедуры и операции продаж и продвижения турпродукта туроператором.			3
	Определение критериев эффективности технологии продажи туроператором.	2		
	<b>Практические занятия</b>	4		
	Практикум «Изучение процедур и операций продажи турпродукта туроператором»			
	<b>Самостоятельная работа</b>	4		
Тематика домашних заданий: 1 Вопросы для самоконтроля по теме 2. Выполнение исследовательского задания				
Тема 1.6. Лояльность клиентов турагентств и программа ее	<b>Содержание</b>	6		
	Целевые контактные аудитории и классификация клиентов турагентств.			2
	Основные тенденции и методы анализа лояльности клиентов турагентств и разработка			3

повышения	программы её повышения.			
	<b>Практические занятия</b>	4		
	Практикум «Разработка программы повышение лояльности клиентов турагентств»			
	<b>Самостоятельная работа</b>	4		
Тематика домашних заданий: 1 Вопросы для самоконтроля по теме 2. Выполнение исследовательского задания				
Тема 1.7. Лояльность клиентов туроператоров и программы её повышения.	<b>Содержание</b>	6		
	Классификация клиентов туроператора и целевые контактные аудитории.		2	
	Методы анализа основных тенденций развитие технологии продаж и лояльности клиентов туроператора.		3	
	Разработка программы повышения лояльности клиентов туроператора.		3	
	<b>Практические занятия</b>	4		
	Практикум «Разработка программы повышение лояльности клиентов туроператора»			
	<b>Самостоятельная работа</b>	4		
Тематика домашних заданий: 1 Вопросы для самоконтроля по теме 2. Выполнение исследовательского задания				
Тема 1.8. Технологии обеспечения роста продаж.	<b>Содержание</b>	6		
	Факторы, способствующие расширению продуктовой линейки турфирм и выход предприятий туризма на смежный рынок медицинского и оздоровительного туризма.			2
	Развитие рыночного сегмента медицинского туризма в гостиничном бизнесе России.			3
	Инновационные технологии роста продаж гостиничных продуктов и услуги на смежных рынках: « Check-Up» - программы; Спа-программы; Велнесс-программы; Luxury leisure – продукт		3	
	<b>Практические занятия</b>	4		
	Практикум « Разработка процедур и операции обеспечения роста продаж»			
	<b>Самостоятельная работа</b>	4		
Тематика домашних заданий: 1 Вопросы для самоконтроля по теме 2. Выполнение исследовательского задания				
Тема 1.9. Современные тенденции	<b>Содержание</b>	6		
	Порядок проведения работ по формированию стратегий модернизации технологии			2

модернизации технологии продаж турпродукта.	продаж и продвижения турпродукта.		
	Экспертная оценка соответствия технологии продаж турпродукта мировым тенденциям.		3
	Этапы проведения модернизации технологии продаж турпродукта.		3
	<b>Практические занятия</b>		
	Практикум «Разработка процедур и операции модернизации технологии продаж и продвижения турпродукта»	4	
	<b>Самостоятельная работа</b>		
Тематика домашних заданий: 1 Вопросы для самоконтроля по теме 2. Выполнение исследовательского задания	4		
	<b>МДК.01.02. ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ Турагентской деятельности</b>	<b>150</b>	
Введение	<b>Содержание</b>		
	Место знаний по учебной дисциплине в процессе освоения профессиональной программы по специальности.	2	
<b>Раздел 1. Основы турагентской деятельности</b>		<b>48</b>	
Тема 1.1. Нормативно-правовая база турагентской деятельности	<b>Содержание</b>		
	ФЗ «Об основах туристской деятельности». ФЗ «О защите прав потребителей». Требования к организации турагентской деятельности.	6	2
	<b>Практические занятия</b>		
	Основные положения турагентской деятельности в нормативно-правовых документах	4	
	<b>Самостоятельная работа</b>		
Выполнение домашних заданий. Изучение нормативно -правовой базы регламентирующей деятельность предприятий туристской индустрии	6		
Тема 1.2. Государственное регулирование турагентской деятельности	<b>Содержание</b>		
	Государственные органы по регулированию туристской деятельности. Стратегия и программы развития туризма в Российской Федерации и в регионах.	6	2
	<b>Практические занятия</b>		
	Правила оказания услуг по реализации туристского продукта в Российской Федерации	4	

	<b>Самостоятельная работа</b>		
	Выполнение домашних заданий. Реферат: Туризма как объект управления.	6	
Тема 1.3. Организационный аспект создания туристского агентства	<b>Содержание</b>		
	Организационно-правовые формы создания турагентств. Организационные основы создания туристского агентства.	6	2
	<b>Практические занятия</b>		
	Основные этапы создания туристского агентства.	4	
	<b>Самостоятельная работа</b>		
	Выполнение домашних заданий Реферат: Факторы развития туризма	6	
<b>Раздел 2. Технология и организация работы с потребителями</b>		<b>52</b>	
Тема 2.1. Классификация групп клиентов	<b>Содержание</b>		
	Факторы, влияющие на поведение покупателей. Классы обслуживания. Шкала потребностей клиентов	6	2
	<b>Практические занятия</b>		
	Модель покупательского поведения	4	
	<b>Самостоятельная работа</b>		
	Выполнение домашних заданий. Реферат: Формирование коммуникационных навыков менеджера по туризму.	6	
Тема 2.2. Формы и стили обслуживания клиентов	<b>Содержание</b>		
	Основные свойства услуги. Культура обслуживания клиентов.	6	2
	<b>Практические занятия</b>		
	Пути повышения культуры обслуживания.	4	
	<b>Самостоятельная работа</b>		
	Выполнение домашних заданий. Реферат: Формирование имиджа и бренда турагентства.	6	
Тема 2.3. Технологии и методы продаж	<b>Содержание</b>	6	
	Методы и технологии продаж. Факторы, определяющие уровень обслуживания клиентов.		2

	Оформление офиса. Характер контакта. Технологии электронных продаж.		
	<b>Практические занятия</b>		
	Организация встречи продавца и покупателя. Формирование постоянной клиентской базы. Участие в туристских выставках и ярмарках	4	2
	<b>Самостоятельная работа</b>		
	Выполнение домашних заданий. Реферат: Система скидок и методы стимулирования продаж.	6	
Тема 2.4. Документальное оформление взаимоотношений турагентства с клиентом	<b>Содержание</b>		2
	Договор. Туристская путевка. Туристский ваучер. Информационный листок. Организация расчетов с потребителем.	8	
	<b>Практические занятия</b>		
	Оформление договора между турагентством и потребителем.	4	
	<b>Самостоятельная работа</b>		
	Выполнение домашних заданий. Реферат: Нормативно-правовые документы регламентирующие деятельность турагента.	6	
Тема 2.5. Технология продвижения и стимулирования продаж	<b>Содержание</b>		2
	Организация рекламной кампании. Система стимулирования сбыта. Организация персональных продаж. Методы связей с общественностью.	6	
	<b>Практические занятия</b>		
Организация рекламной кампании и методы стимулирования продаж. <b>Контрольная работа по разделу «Технология и организация работы с потребителями»</b>	4		
<b>Раздел 3. Информационные технологии в турагентской деятельности</b>		<b>50</b>	
Тема 3.1.	<b>Содержание</b>	6	

Информационные технологии бронирования турпутевок	Информационные технологии бронирования турпутевок у туроператоров. Интернет-технологии и программное обеспечение.		2
	<b>Практические занятия</b>	4	
	Интернет-технологии бронирования турпутевок у туроператоров.		
	<b>Самостоятельная работа</b>	6	
Тема 3.2. Информационные технологии бронирования туристских услуг.	<b>Содержание</b>	6	2
	Системы бронирования гостиничных услуг, авиаперевозок и др. Глобальные системы резервирования.		
	<b>Практические занятия</b>	4	
	<b>Самостоятельная работа</b>	6	
Тема 3.3. Информационные технологии управления турагентством.	<b>Содержание</b>	6	2
	Программные продукты автоматизации предоставления туристских услуг. Характеристика основных программных продуктов.		
	<b>Практические занятия</b>	4	
	<b>Самостоятельная работа</b>	6	
<b>Раздел 4. Организация паспортной и визовой поддержки</b>		<b>26</b>	
Тема 4.1. Паспортные и визовые формальности	<b>Содержание</b>	10	2
	Обеспечение паспортной и визовой поддержки. Общегражданские и специальные заграничные паспорта. Виза и визовый запрос.		
	<b>Практические занятия</b>	8	
	<b>Самостоятельная работа</b>	8	
	Выполнение домашних заданий.		



	Реферат: Шенгенская виза.		
<b>Раздел 5. Расчет стоимости услуг туристского агентства.</b>		<b>40</b>	
Тема 5.1. Комиссионные вознаграждения турагентств	<b>Содержание</b>	10	2
	Система комиссионных вознаграждений. Формирование доходов туристского агентства.		
	<b>Практические занятия</b>	4	
	Виды и размеры комиссионных вознаграждений.		
	<b>Самостоятельная работа</b>	6	
Выполнение домашних заданий. Реферат: Операции с валютой.			
Тема 5.2. Расчет стоимости на отдельные услуги турагентств	<b>Содержание</b>	10	2
	Расчет стоимости услуг туристского агентства по бронированию отдельных туристских услуг, визовому сопровождению и т.д.		
	<b>Практические занятия</b>	4	
	Расчет стоимости услуг. Контрольная работа по разделу «Расчет стоимости услуг туристского агентства»		
	<b>Самостоятельная работа</b>	6	
Выполнение домашних заданий. Реферат: Пластиковые карты и правила их использования.			
<b>Учебная практика</b> <b>Виды работ:</b> 1. Ознакомление с рабочим местом менеджера по продажам 2. Оформление необходимой документации при приобретении турпродукта 3. Формирование предварительного заказа на места и номера в гостинице 4. Формирование графика заезда гостей (на каждый день, неделю, месяц, год).		20	
<b>Всего</b>		<b>264</b>	

## 4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

Программа профессионального модуля реализуется на базе учебного кабинет туризма.

Оборудование учебного кабинета:

- 30 посадочных мест;
- рабочее место преподавателя;
- комплект образцов документов по бронированию;
- комплект учебно-методической документации.

### 4.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень учебных изданий, дополнительной литературы, Интернет-ресурсов

*Основные источники:*

1. Быстров С.А. Организация туристской деятельности. Управление турфирмой: учеб. пособие. – М.: ФОРУМ; ИНФРА-М, 2013. – 400с.
2. Воронцова Г.Г. Техника и технология гостиничного хозяйства: практикум. – СПб.: СПбГИЭУ, 2010. – 215с
3. Косолапов А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности: учебное пособие для ссузов/ А.Б. Косолапов. - 2-е изд., стер. – М.: КНОРУС, 2010. - 288 с.
4. Любавина Н.Л., Короленко Л.А., Нечаева Т.А. Технология и организация турагентской деятельности: учебник для студентов учреждений сред.проф.обр. – 2014. – 256 с.
5. Организация туристического бизнеса: технология создания турпродукта: учебно-практическое пособие/О.Ю. Грачева, Ю.А. Макарова, Л.А. Мишина, Ю.В. Мишунина. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Дашков и К, 2010, 2012. - 276 с.
6. Организация туристской индустрии: учебное пособие / Ю.А. Матюхина.- М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2012.-304 с.- (ПРОФИЛЬ).

*Дополнительные источники:*

1. Замедлина Е.А., Козырева О.Н. Экономика отрасли: туризм: Учебное пособие. — М.: Альфа - М: ИНФРА-М, 2011. — 204 с. МО
2. Еремина Е.И., Мурахтанова Н.М. Маркетинг. Учебник для студентов учреждений среднего профессионального образования.- М.: Академия, 2012.- 304с.
3. Жукова М.А. Менеджмент в туристском бизнесе: Учебное пособие. – М.: Кнорус, 2010. – 192 с.
4. Зайцева Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме: учебное пособие – М.: ФОРУМ, 2009. – 368 с.
5. Казущик А.А. Основа маркетинга. Учебное пособие.- Минск: Беларусь, 2011.-247с.
6. Кусков А.С. Основы туризма : учебник.- М.: КНОРУС, 2008. – 400с.
7. Кусков А.С. Основы туризма: учебник. – М.: КНОРУС, 2011. – 392с.
8. Мазилкина Е.И. .Маркетинг. Учебник для студентов образовательных учреждений среднего профессионального образования.- М.: Дашков и Ко, 2012.- 368с.
9. Морошкин В.А. и др. Маркетинг. Учебное пособие.- М.: Форум, 2011.- 352с.
10. Сагинова О.В и др. Организация рекламной деятельности. Учебное пособие для начального профессионального образования.- М.: Академия, 2012.-240с.

11. Скобкин С.С. Менеджмент в туризме: учеб. пособие – М.: Магистр, 2007. – 447 с.
12. Туристская игротка / под ред. Ю.С.Константинова. – М.: Владос, 2010.
13. Шабицкий В.В. Режиссура малых форм / В.В. Шибицкий. – Челябинск: Изд-во РИО КИЦНKK, 2009.

Интернет-ресурсы:

1. <http://www.acase.ru>
2. <http://www.hotel.uralregion.ru>
3. <http://www.hoteline.ru>
4. <http://www.goste.ru>
5. <http://www.hotelcentr.ru>
6. <http://www.hotelkosmos.ru> и другие
7. <http://www.russiatourism.ru>
8. <http://cap.ru>
9. <http://www.volgatourizm.ru>
10. <http://www.turizm.ru>
11. <http://gooddays.ru>
12. <http://www.ertert.ru>
13. <http://geosfera.info>
14. <http://www.travel.ru>
15. <http://puteshestvia.com>

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**

Организация образовательного процесса по профессиональному модулю осуществляется в соответствии с ФГОС СПО по специальности, с рабочим учебным планом, программой профессионального модуля, с расписанием занятий; с требованиями к результатам освоения профессионального модуля: компетенциям, практическому опыту, умениям и знаниям.

В процессе освоения модуля используются активные и интерактивные формы проведения занятий с применением электронных образовательных ресурсов: деловые игры, индивидуальные и групповые проекты, анализ производственных ситуаций, и т.п. в сочетании с внеаудиторной работой для формирования и развития общих и профессиональных компетенций студентов.

Студентам обеспечивается возможность формирования индивидуальной траектории обучения в рамках программы модуля; организуется самостоятельная работа студентов под управлением преподавателей и предоставляется консультационная помощь.

Освоению модуля предшествует изучение дисциплин: «Иностранный язык»; «География туризма»; «Основы безопасности жизнедеятельности»; «Информатика и ИКТ»; «Экономика»; «Право»; «Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации»; «Организация туристской индустрии».

Оценка качества освоения профессионального модуля включает текущий контроль знаний и промежуточную аттестацию. Текущий контроль проводится в пределах учебного времени, отведенного на соответствующий раздел модуля, как традиционными, так и

инновационными методами, включая компьютерные технологии. Промежуточная аттестация проводится в форме экзамена.

#### 4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических (инженерно-педагогических) кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу: наличие высшего профессионального образования, соответствующего профилю модуля по специальности.

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

Образовательное учреждение, реализующее подготовку по программе профессионального модуля, обеспечивает организацию и проведение текущего контроля и промежуточной аттестации.

Текущий контроль проводится преподавателем в процессе обучения.

Обучение по профессиональному модулю завершается промежуточной аттестацией, которую проводит экзаменационная комиссия.

Формы и методы текущего и итогового контроля по профессиональному модулю самостоятельно разрабатываются образовательным учреждением и доводятся до сведения обучающегося не позднее двух месяцев от начала обучения.

Для текущего и итогового контроля образовательными учреждениями создаются фонды оценочных средств.

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК-1.7. Оформлять документы строгой отчетности	- заполняет бланки формы Тур-1 "Туристская путевка"; - ведет документацию на электронных и бумажных носителях	Текущий контроль в форме:  - защиты практических занятий.
ПК -1.8. Умение выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю	- информирует потребителя о видах услуг по оказанию визовой поддержки; - ведет документацию на электронных и бумажных носителях	Текущий контроль в форме: - защиты практических занятий.
ПК-1.5. Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы)	- оформляет турпакет; - оформляет ваучеры; - оформляет страховые полисы; -ведет документацию на электронных и бумажных носителях	Текущий контроль в форме: - защиты практических занятий.
ПК-1.4. Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с	- рассчитывает стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя; - ведет документацию на	Текущий контроль в форме: - защиты практических занятий.

заявкой потребителя	электронных и бумажных носителях	
ПК-1.3. Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта	- заполняет разовые заявки под конкретного и реального клиента; - ведет документацию на электронных и бумажных носителях	Текущий контроль в форме: - защиты практических занятий.
ПК-1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах	- информирует потребителя о туристских продуктах; - ведет документацию на электронных и бумажных носителях	Текущий контроль в форме: - защиты практических занятий.
ПК-1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации	- разрабатывает анкеты; - составляет опросные листы; - информирует анкетированного о последовательности проведения социологического исследования; - обрабатывает полученные результаты; - ведет документация на электронных и бумажных носителях.	Текущий контроль в форме: - защиты практических занятий

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения проверяют у студентов не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

<b>Результаты (освоенные общие компетенции)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки</b>
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	демонстрация интереса к будущей профессии;	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью студента в процессе освоения образовательной программы
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	- выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач в области бронирования гостиничных услуг; - оценка эффективности и качества выполнения задач технологии продаж и продвижения турпродукта. - принятие решения в стандартных и нестандартных	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью студента в процессе освоения образовательной программы  Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью

них ответственность	ситуациях и осознание за него ответственности.	студента в процессе освоения образовательной программы
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	- эффективный поиск необходимой информации ; - использование различных источников информации для эффективного выполнения задач технологии продаж и продвижения турпродукта, профессионального и личностного развития.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью студента в процессе освоения образовательной программы
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	использование информационно-коммуникационных технологий	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью студента в процессе освоения образовательной программы
ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	- взаимодействие с обучающимися, преподавателями и мастерами в ходе обучения	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью студента в процессе освоения образовательной программы
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий	самоанализ и коррекция результатов собственной работы; - ответственность за работу подчиненных	Интерпретация результатов наблюдений за
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	организация самостоятельных занятий по повышению личностного и квалификационного уровня.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью студента в процессе освоения образовательной программы