

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
Самарской области  
«Самарский государственный колледж сервисных технологий и дизайна»

УТВЕРЖДЕНО  
приказом директора Учреждения  
Т.А.Санниковой  
№173 от 29.08.2018г

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**Предоставление турагентских услуг**

специальности 43.02.10 Туризм

Самара 2018г.

**ОДОБРЕНА**

Предметной (цикловой)

комиссией 43.02.01;43.02.10;43.02.11

Протокол № 1 от «29» 08.2018г.

Председатель ПЦК

\_\_\_\_\_ / Лаврентьева Н.В./  
(подпись) (Ф.И.О.)

Автор:

\_\_\_\_\_ /Косоурова Е.А./  
(подпись) (Ф.И.О.)

«28» 08. 2018 г.

Дата актуализации	Результаты актуализации	Подпись разработчика

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Самарской области  
«Самарский государственный колледж сервисных технологий и дизайна»  
Изменение № \_\_\_\_\_ « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Рабочая программа профессионального модуля 01 Предоставление турагентских услуг, разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (ФГОС) по специальностям среднего профессионального образования 43.02.10 Туризм, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 07.05.2014, № 474.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	5
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.	8
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	9
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	30
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ).....	33
ПРИЛОЖЕНИЕ 1.....	36
ПРИЛОЖЕНИЕ 2.....	44

## **1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

### **1.1. Область применения программы**

Рабочая программа профессионального модуля 01 Предоставление турагентских услуг – является частью программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.10 Туризм в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): предоставление турагентских услуг, и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.
2. Информировать потребителя о туристских продуктах.
3. Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.
4. Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя.
5. Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы).
6. Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю.
7. Оформлять документы строгой отчетности.

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

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся 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 его элементов) по заявке потребителя;
- оказания 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 турпоездках, организуемых туроператорами;
  - обеспечивать своевременное получение потребителем документов, необходимых для осуществления турпоездки;
  - разрабатывать и формировать рекламные материалы, разрабатывать рекламные акции и представлять туристский продукт на выставках, ярмарках, форумах;
  - представлять турпродукт индивидуальным и корпоративным потребителям;
  - оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты;
  - оформлять документацию заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта;
  - составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договора, заявки);
  - приобретать, оформлять, вести учет и обеспечивать хранение бланков строгой отчетности;
  - принимать денежные средства в оплату туристической путевки на основании бланка строгой отчетности;
  - предоставлять потребителю полную и актуальную информацию о требованиях 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 потребителя;

- требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю, к правилам реализации туристского продукта и законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора;
- различные виды информационных ресурсов на русском и иностранном языках, правила и возможности их использования;
- методы поиска, анализа и формирования баз актуальной информации с использованием различных ресурсов на русском и иностранном языках;
- технологии использования базы данных;
- статистику по туризму, профессиональную терминологию и принятые в туризме аббревиатуры;
- особенности и сравнительные характеристики туристских регионов и турпродуктов;
- основы маркетинга и приемы маркетинговых исследований в туризме;
- виды рекламного продукта, технологии его разработки и проведения рекламных мероприятий;
- характеристики турпродукта и методики расчета по 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. Количество часов на освоение рабочей программы профессионального модуля**

Всего – 374 часа. Максимальная учебная нагрузка обучающегося – 266 часов, в том числе:

- обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося – 176 часов;
  - самостоятельная работа обучающегося – 90 часов;
- Учебная практика – не предусмотрено.  
Производственная практика – 108 часов.

В том числе часов вариативной части учебных циклов ППССЗ - не предусмотрено.

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности 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, 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

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практика)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика		
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов <i>если предусмотрена рассредоточенная практика</i>	
			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.-1.3.	Раздел 1. Технология продаж и продвижения турпродукта	76	50	46		26				
ПК 1.2., ПК 1.4—1.7.	Раздел 2. Технология и организация турагентской деятельности	190	126	36		64				
	Производственная практика (по профилю специальности)	108								108
	<b>Всего:</b>	<b>374</b>	<b>176</b>	82		<b>90</b>				<b>108</b>

### 3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю (ПМ) «Предоставление турагентских услуг»

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
<b>МДК 01.01 Технология продаж и продвижения турпродукта</b>			
<b>Тема 1.1. Туристская индустрия</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	2	
	1.   Сущность, состояние и тенденции развития туристской индустрии.		2
	2.   Тенденции развития туристского спроса.		2
	<b>Практическое занятие №1</b> Анализ тенденций развития туристской индустрии по материалам периодической печати.	2	
	<b>Практическое занятие №2</b> Анализ тенденций развития туристской индустрии по материалам телевизионных передач.	2	
	<b>Самостоятельная работа №1,2</b> Анализ тенденций развития туристской индустрии по материалам СМИ.	4	
<b>Тема 1.2. Туристский продукт как продукт туристской индустрии</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	2	
	1.   Основные понятия и определения туристского продукта.		3
	2.   Особенности туристского продукта и их влияние на технологии продаж.		3
	3.   Структурная модель туристского продукта.		3

	4.	Элементы продукта в расширенном толковании.		3
	<b>Практическое занятие №3</b> Анализ влияния особенностей туристского продукта на процесс продаж.		2	
	<b>Практическое занятие №4</b> Выявление момента истины для конкретного туристского предприятия.		2	
	<b>Практическое занятие №5</b> Выявление момента истины по рекламным материалам туристских предприятий.		2	
	<b>Самостоятельная работа №3</b> Выявление особенностей тур продукта на конкретном примере.		2	
<b>Тема 1.3 Маркетинг в туристской индустрии</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		2	
	1.	Основные концепции маркетинга.		3
	2.	Социально-этическая концепция маркетинга в туристской индустрии.		3
	3.	Концепция маркетинга взаимоотношений. Клиентоориентированный подход в туристской индустрии.		3
	<b>Практическое занятие №6</b> Сравнительный анализ маркетинговых концепций.		2	
	<b>Практическое занятие №7</b> Создание принципов клиентоориентированного туристского предприятия.		2	
	<b>Самостоятельная работа №4,5</b> Анализ маркетинговых стратегий, используемых туристскими предприятиями города Самары		4	
	<b>Содержание учебного материала</b>			

Изменение № \_\_\_\_\_ « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

<b>Тема 1.4. Покупательское поведение современного потребителя туристских услуг</b>	1.	Туристские мотивации и их влияние на технологии продаж.	2	2
	2.	Психологические процессы, влияющие на технологии продаж.		3
	3.	Процесс принятия клиентом решения о покупке.		3
	<b>Практическое занятие №8</b> Анализ «клубка мотиваций» туриста при выборе туристского продукта.		2	
	<b>Практическое занятие №9</b> Анализ этапов процесса принятия решения о покупке.		2	
	<b>Практическое занятие №10</b> Анализ практического использования туристским предприятием закономерностей покупательского поведения потребителей и положений теорий мотивации.		2	
	<b>Самостоятельная работа №6</b> Стимулирование клиента на принятие решения о покупке.		2	
<b>Тема 1.5. Основные формы продаж продуктов туристской индустрии</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		2	
	1.	Канал распределения туристского продукта.		2
	2.	Методы и формы реализации турпродукта.		3
	3.	Электронная коммерция в туризме.		3
	4.	Прямой маркетинг.	3	
	<b>Практическое занятие №11</b> Создание схемы корреляции процесса принятия потребителем решения о покупке и процесса персональной продажи.		2	
	<b>Практическое занятие №12</b> Составление анкеты для приобретения турпродукта.		2	

	<b>Практическое занятие №13</b> Маркетинговое исследование эффективности продаж туристского продукта через Интернет.	2	
	<b>Самостоятельная работа №7,8</b> Разбор мотиваций для различных типов туристов при выборе туров.	4	
	<b>Самостоятельная работа № 9,10</b> Маркетинговое исследование	4	
<b>Тема 1.6. Технологии персональной продажи в туристской индустрии</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	2	
	1. Основные направления подготовки продавца. Управление контактом с клиентом.		2
	2. Технология управления контактом.		3
	3. Приёмы воздействия на клиента.		3
	4. Исследование потребностей клиента.		3
	<b>Практическое занятие №14</b> Исследование потребностей клиента с помощью открытых вопросов.	2	
	<b>Практическое занятие №15</b> Исследование потребностей клиента с помощью закрытых вопросов.	2	
<b>Тема 1.7. Презентация туристского продукта</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	2	
	1. Цели презентации. Взаимодействие покупателя и продавца на этапе презентации.		2
	2. Правила и рекомендации проведения презентации.		3
	3. Переговоры о цене туристского продукта.	3	
	<b>Практическое занятие №16</b> Разработка презентации туристского продукта.	2	

Изменение № \_\_\_\_\_ « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

	<b>Практическое занятие №17</b> Проведение презентации коммерческого предложения туристского продукта.		2	
	<b>Самостоятельная работа №11</b> Разработка турпродукта и его презентации.		2	
<b>Тема 1.8. Управление возражениями клиента</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		2	
	1.	Диагностика ложных возражений.		2
	2.	Общие правила работы с возражениями.		2
	3.	Сопротивления как источники возражений.		3
	4.	Общий алгоритм обработки возражений.		3
	5.	Способы и методы обработки возражений.		3
	<b>Практическое занятие №18</b> Отработка навыков работы с возражениями клиента.		2	
	<b>Самостоятельная работа №12</b> Приемы работы с возражениями клиента.		2	
<b>Тема 1.9. Влияние продавца на принятие клиентом решения о покупке. Послепродажное обслуживание</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		2	
	1.	Стимулирование клиента на покупку.		3
	2.	Послепродажное обслуживание и формирование лояльности потребителя.		3
	3.	Послепродажное обслуживание в зависимости от степени удовлетворённости клиента.		3
	4.	Работа с жалобами и претензиями.		3
	<b>Практическое занятие №19</b> Разработка программы лояльности клиентов.			2
<b>Практическое занятие №20</b> Разработка корпоративных стандартов по работе с жалобами и претензиями.		2		

<b>Тема 1.10. Телефонная коммуникация в туризме</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		2	
	1.	Характеристика телефонных коммуникаций.		3
	2.	Речь как инструмент воздействия на клиента.		2
	3.	Правила ведения телефонных переговоров.		2
	<b>Практическое занятие №21</b> Отработка навыков телефонного общения с клиентом.		2	
	<b>Практическое занятие №22</b> Проведение телефонных переговоров с потенциальным клиентом.		2	
	<b>Практическое занятие №23</b> Анализ профессионализма менеджера в телефонном общении.		2	
<b>Самостоятельная работа №13</b> Анализ ограничений телефонных продаж.		2		

<b>МДК 01.02. Технология и организация турагентской деятельности</b>				
<b>Тема 2.1. Туристская индустрия и ее структура</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		2	
	1	Основные элементы туркомплекса – туристские ресурсы.		2
	2	Второстепенные элементы туркомплекса – транспорт, питание, проживание, развлечение, услуги гидов.		2
	3	Организационные элементы туркомплекса – маркетинг, планирование, реклама и информация.		2
	4	Элементы подсистемы спроса – турагентства, организаторы поездок и экскурсий.		2
<b>Содержание учебного материала</b>		2		

<b>Тема 2.2. Правовое регулирование туризма и его причины</b>	1	Нормативно-правовые акты, регулирующие турдеятельность.		2
	2	Федеральные и местные законодательные акты по развитию туризма.		2
	3	Основные сведения о стандартизации и сертификации турпродукта.		2
	<b>Практическое занятие № 1</b> Работа с нормативными документами.		2	
	<b>Самостоятельная работа № 1, 2</b> Анализ рынка турпродуктов внутреннего туризма в РФ.		4	
<b>Тема 2.3. Виды туристских предприятий</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		2	
	1	Туристическая фирма. Основные функции турфирмы: комплектующая, сервисная, гарантийная. Специализация турфирмы.		2
	2	Понятие работы туроператора.		2
	3	Понятие работы турагента.		2
<b>Тема 2.4. Требования к оборудованию и оформлению офиса турагентства</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		2	
	1	Организационно-правовые основы турорганизации.		2
	2	Местоположение и оборудование офиса туристского предприятия.		2
	3	Понятие имиджа. Формирование имиджа турфирмы. Интерьер и оборудование агентства, форма и поведение сотрудников.		2



	<b>Практическое занятие №2</b>		2	
	<b>Самостоятельная работа №3</b> Составление описания оформления офиса и презентация.		2	
<b>Тема 2.5. Виды турагентств</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		2	
	1	Многопрофильные турагентства. Турагентства по цели путешествий.		2
	2	Турагентства по специализации и категориям (возрасту, месту назначения, средствам размещения).		2
	3	Турагентства по системе доходов (транспортно-туристские, при турфирмах, на комиссионном вознаграждении).		2
	<b>Практическое занятие №3</b> Работа с каталогами, видеоматериалами.		2	
	<b>Самостоятельная работа №4</b> Составление презентации на предложенную тему.		2	
<b>Тема 2.6. Взаимодействие туроператора с турагентом</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		2	
	1	Понятие договора и договорных отношений. Основные положения договора как документа.		2
	2	Договорно-правовая документация в туризме. Виды договоров между туроператорами и турагентами.		2
	3	Формы взаимодействия: по принадлежности турпродукта, системе распределения доходов, по продвижению турпродукта, по реализации турпродукта, по изучению туррынка спроса, по контролю за качеством турпродукта.		2
	<b>Практическое занятие №4</b> Составление договора.		2	

	<b>Самостоятельная работа №5,6</b> Изучение структуры и содержания договора. Составление схемы.		4	
<b>Тема.2.7</b> <b>Взаимодействие турагента с поставщиками услуг</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		2	
	1	Выбор поставщиков услуг.		2
	2	Договоры с поставщиками услуг. Понятие о бронировании услуг и аннуляции договора.		2
	3	Условия заключения договоров: с гостиницами, с транспортом, с предприятиями питания, с турфирмами других городов и стран, с предприятиями бытовых услуг и другими.		2
<b>Тема. 2.8.</b> <b>Характеристики турпродукта</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		2	
	1	Структура туристского продукта. Формула турпродукта. Понятие тура и путешествия.		2
	2	Предреализационные процессы создания турпродукта.		2
	3	Содержимое турпродукта, его виды и формы.	2	
	<b>Практическое занятие №5</b> Поиск турпродукта.		2	
	<b>Самостоятельная работа № 7, 8</b> Работа в сети интернет, представление результата.		4	
<b>Тема. 2.9. Структура турпакета</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		2	
	1	Понятие о турпакете, комплектация турпакета, содержание и структура турпакета.		2
	2	Обязательные и дополнительные услуги в туризме.		2
	3	Понятие туристского центра. Транспортные услуги в туре. Услуги размещения и питания. Экскурсионные услуги. Услуги при предоставлении отдыха и развлечений.	2	
<b>Практическое занятие №6</b>				

Изменение № \_\_\_\_\_ « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

	Расчет стоимости турпродукта.	2	
	<b>Самостоятельная работа № 9, 10</b> Решение производственных задач.	4	
<b>Тема 2.10. Формирование и подтверждение турпакета</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	2	
	1   Комплектация турпакета.		2
	2   Виды туристских документов.		2
	3   Транспортные документы.		2
	<b>Практическое занятие №7</b> Работа с туристскими документами.	2	
	<b>Самостоятельная работа №11, 12</b> Составление конспекта.	4	
<b>Тема 2.11. Туристская путевка и ваучер</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	2	
	1   Место турпутевке в туристском пакете услуг.		2
	2   Структура и содержание турпутевки.		2
	3   Ваучер.		2
<b>Тема 2.12. Характеристика туристских документов</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	2	
	1   Содержание информационного листа.		
	2   Содержание памятки туриста.		
	3   Содержание программы обслуживания.		
	<b>Практическое занятие №8</b> Работа с туристскими документами.	2	
	<b>Самостоятельная работа №13</b> Составление конспекта.	2	
	<b>Содержание учебного материала</b>	2	
	1   Понятие бронирования услуг. Способы бронирования.		2

<b>Тема .2.13. Бронирование услуг в туре</b>	2	Виды бронирования услуг в туризме: бронирование транспортных услуг, бронирование услуг размещения, бронирование услуг питания.		2
	3	Технология процесса бронирования туристских услуг.		2
<b>Тема .2.14. Документация бронирования услуг</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		2	
	1	Заявка на бронирование, виды заявок.		2
	2	Составление и оформление заявки на бронирование.		2
	3	Подтверждение заявки.		2
	<b>Практическое занятие № 9, 10</b> Составление заявок на бронирование услуг. Контрольная работа.		4	
	<b>Самостоятельная работа №14,15, 16</b> Изучение специальной литературы. Ознакомление со спецификой различных систем бронирования		6	
<b>Тема 2.15. Информационные технологии и профессиональные программы бронирования в туризме</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		2	
	1	Современные информационные и телекоммуникационные технологии в туризме.		2
	2	Основные системы бронирования. Технология использования баз данных.		2
	3	Технология взаимодействия с туроператором.		3
	<b>Самостоятельная работа №17, 18, 19</b> Специфика различных систем бронирования туристских услуг		6	
<b>Тема 2.16. Виды страхования в туризме</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		2	
	1	Правовые основы страхования в туризме.		2
	2	Виды страхования (имущественное, личное и страхование ответственности).		2

Изменение № \_\_\_\_\_ « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

	3	Медицинское и немедицинское страхование. Обязательное и добровольное страхование.		2
<b>Тема 2.17. Обязательное и дополнительное страхование туристов</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		2	
	1	Стандартный страховой договор для туристов.		2
	2	Дополнительное страхование туристов. Виды дополнительного страхования.		2
		Условия заключения страхового договора. Возмещение убытков. Документация.		
<b>Тема 2.18. Условия страхования туристов при прохождении различных туров</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		2	
	1	Возрастные особенности страхования в туризме.		1
	2	Страхование туристов, выезжающих на экстрим-туры.		2
	3	Страхование туристов, выезжающих в страны с неблагоприятной эпидемиологической обстановкой.		2
	4	Страхование туристов, выезжающих на экзотические туры.		2
		<b>Самостоятельная работа №20,21</b> Подготовка рефератов и презентаций	4	
<b>Тема 2.19. Полис автогражданской ответственности</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		2	
	1	Сущность полиса автогражданской ответственности.		2
	2	«Зеленая карта» и ее преимущества.		2
	3	Условия страхования и возмещение убытков Сущность полиса автогражданской ответственности.		2
<b>Тема 2.20. Рекомендации по страхованию</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		2	
	1	Внимание к содержанию страхового документа, к сроку действия страховки.		2
	2	Наличие на полисе адресов служб помощи. Страховая карта. Реквизиты консульства России.		2

Изменение № \_\_\_\_\_ « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

	3	Сохранность документов за границей. Действие застрахованного в случае наступления страхового случая.		2
	4	Комплект документов для возмещения лечения.		2
<b>Тема 2.21. Оформление документации по страхованию</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		2	
	1	Варианты стандартного полиса. Составление оптимального варианта страхования.		2
	2	Составление перечня документов для возмещения по страховому случаю. Памятка для страхователя. Варианты стандартного полиса. Заявление и сроки его подачи.		2
	3	Контрольная работа.		2
<b>Тема 2.22. Правовые основы выездного туризма</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		2	
	1	Правила пересечения государственной границы России. Нормативно-правовая база.		2
	2	Общая характеристика формальностей в туризме.		2
<b>Тема 2.23. Обеспечение туристских формальностей в выездном туризме</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		2	
	1	Визовые формальности. Страны, имеющие режим безвизового въезда граждан Российской Федерации.		1
	2	Страны, имеющие режим визового въезда граждан Российской Федерации.		2
	3	Страны, входящие в Шенгенское соглашение, и правила пересечения границ этих стран гражданами Российской Федерации.		2
	<b>Самостоятельная работа № 22, 23, 24</b> Анализ структуры турпродуктов выездного туризма .		6	
<b>Тема 2.24. Виды паспортов</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		2	
	1	Паспорт как документ.		2

	2	Виды паспортов и их характеристики ( общегражданский, служебный, дипломатический, паспорт моряка ).		2
<b>Тема .2.25.Оформление загранпаспорта</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		2	
	1	Правила оформления и подачи заявления на получение загранпаспорта. Ограничения в правах при выезде за рубеж граждан РФ.		2
	2	Виды документов, необходимые для получения общегражданского загранпаспорта.		2
	3	Загранпаспорт для детей.		2
	4	Старые и новые виды загранпаспорта.		
<b>Тема 2.26. Виза и визовый запрос</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		2	
	1	Понятие о визе и визовом запросе. Виды виз и их характеристика.		2
	2	Шенгенское соглашение и виза. Специфика выдачи шенгенских виз. Современные требования шенгенского пространства.		2
	3.	Стандартный набор документов для получения шенгенской визы. Типы и специфика выдачи шенгенских виз.		2
	4	Бланки визовых анкет. Документы, необходимые для визового запроса. Сроки действия визы. Дополнительные требования при получении визы.		2
<b>Тема 2.27.. Оформление ВИЗ</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		2	
	1	Требования консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы.		2
	2	Особенности визового запроса некоторых зарубежных стран. Консультирование туриста об особенностях пакета документов по оформлению виз.		2

Изменение № \_\_\_\_\_ « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

	<b>Практическое занятие №11</b> Работа с бланками документов.	2	
	<b>Практическое занятие №12</b> Решение производственных задач	2	
	<b>Практическое занятие № 13, 14</b> Работа с документами.	4	
	<b>Практическое занятие № 14</b> Деловая игра «Консультирование клиента»	2	
	<b>Самостоятельная работа №25, 26, 27</b> Изучение документов по выездному туризму. Визовые формальности в различных странах	6	
	<b>Самостоятельная работа №28</b> Подготовка к деловой игре «Консультирование клиента».	2	
<b>Тема 2.28. Пограничный контроль</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	2	
	1   Порядок прохождения пограничного контроля.		2
	2   Особенности провоза через границу несовершеннолетних детей.		2
	3   Миграционная карта и правила ее заполнения.		2
<b>Тема 2.29 Таможенный контроль</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	2	
	1   Понятие таможенного контроля. Процедура прохождения таможенного досмотра. Правила поведения туриста при контроле.		2
	2   Нарушение таможенных правил.		2
	3   Основания для проведения личного досмотра и правила таможенного досмотра.		2
	<b>Содержание учебного материала</b>	2	



Изменение № \_\_\_\_\_ « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

<b>Тема 2.30. Таможенное оформление</b>	1	Таможенная декларация, понятие.		2
	2	Структура и правила заполнения таможенной декларации.		2
	3	Таможенное оформление денежных средств и вещей.		2
<b>Тема 2.31. Правила ввоза и вывоза багажа</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		2	
	1	Правила ввоза и вывоза предметов различного назначения и личных вещей.		2
	2	Предметы, ограниченные к ввозу и вывозу за границу.		2
	3	Предметы, запрещенные к ввозу и вывозу за границу. Нарушение таможенных правил.		2
<b>Тема 2.32. Правила ввоза и вывоза денежных средств</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		2	
	1	Правила ввоза и вывоза разных видов денежных средств. Таможенная пошлина.		2
	2	Ограничения к ввозу и вывозу за границу денежных средств. Нарушение таможенных правил.		2
<b>Тема 2.33. Правила ввоза и вывоза транспортных средств</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		2	
	1	Правила ввоза и вывоза транспортных средств.		2
	2	Таможенное декларирование транспортного средства.		2
	3	Таможенное оформление и таможенный контроль транспортного средства.		2
<b>Тема 2.34. Нормы перевозки грузов через границу</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		2	
	1	Нормы и правила перевозки багажа и грузов через границу.		2
	2	Грузы, ограниченные к ввозу и вывозу за границу.		2
	3	Грузы, запрещенные к ввозу и вывозу за границу. Нарушение таможенных правил.		2
<b>Тема 2.35. Санитарный контроль</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		2	
	1	Понятие санитарного контроля.		1

	2	Виды прививок и их оформление, необходимых при посещении стран Индокитая, Африки и Южной Америки.		2
	3	Виды карантинных мер.		2
	<b>Практическое занятие №15</b> Работа с документами. Контрольная работа.		2	
	<b>Самостоятельная работа №29</b> Работа с документами, составление плана-конспекта.		2	
<b>Тема 2.36. Виды платежных средств</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		2	
	1	Наличный и безналичный расчет.		1
	2	Виды пластиковых карт.		1
	3	Дорожный чек, туристская путевка, ваучер.		2
	4	Расчетная касса, квитанция, расчетный чек, электронный терминал.		1
<b>Тема 2.37. Пластиковые карты</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		2	
	1	Виды пластиковых карт: кредитная карта, дебетовая карта, расчетная карта.		2
	2	Определение подлинности карты.		2
	3	Операции с пластиковыми картами.		2
<b>Тема 2.38. Дорожные чеки</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		2	
	1	Дорожный чек как платежное средство.		2
	2	Определение подлинности и годности дорожного чека.		2
	3	Достоинства и недостатки дорожного чека как платежного средства.		2
<b>Тема 2.39. Ваучер как платежное средство</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		2	
	1	Ваучер как платежное средство. Сфера действия ваучера.		2

	2	Структура ваучера. Достоинства и недостатки ваучера как платежного средства.		2
	3	Система поощрения покупок Tax-free и Duty-free.. Система возврата денежных средств и оформление документов при этом.		2
	<b>Практическое занятие №16</b> Работа по изучению платежных средств.		2	
<b>Тема 2.40. Организация обслуживания клиентов</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		2	
	1	Классификация групп клиентов и классы обслуживания.		2
	2	Класс обслуживания и категория гостиницы и номера, предоставляемые клиенту.		2
	3	Класс обслуживания и предприятия питания и вид обслуживания, предоставляемые клиенту.		2
	4	Класс обслуживания на транспорте.		2
	<b>Самостоятельная работа № 30</b> Подготовка рефератов.		2	
<b>Тема 2.41. Формы и стили обслуживания клиентов</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		2	
	1	Стратегия и менеджмент обслуживания.		2
	2	Программный туризм как основа обслуживания туристов.		2
	3	Стиль обслуживания. Коммуникативные барьеры, обратная связь в общении.		2
	4	Фирменный стиль в обслуживании.		2
	<b>Самостоятельная работа № 31</b> Подготовка презентаций и рефератов.		2	
<b>Тема 2.42. Факторы, влияющие на поведение покупателя</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		2	
	1	Психологические особенности разных групп клиентов.		2
	2	Формы и стили обслуживания туристов.		2

Изменение № \_\_\_\_\_ « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

	3	Деловой этикет сотрудника офиса.		2
	<b>Практическое занятие №17</b> Деловая игра «Беседа с клиентом».		2	
	<b>Практическое занятие №18</b> <b>Решение производственных задач</b>		2	
	<b>Самостоятельная работа № 32</b> Подготовка к деловой игре.		2	
<b>Тема 2.43. Правила оформления деловой документации</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		2	
	1	Требования к бумаге делового документа.		1
	2	Требования к оформлению деловой документации.		2
	3	Требования к языку деловой документации.		1
	<b>Самостоятельная работа №24, 25</b> Подготовка рефератов		4	
<b>Тема 2.44 Правила учета и хранения бланков строгой отчетности</b>	1	<b>Содержание учебного материала</b>	2	
	2	Правила изготовления бланков строгой отчетности.		2
	3	Правила изготовления, использования бланков строгой отчетности.		2
	4	Правила учета и хранения бланков строгой отчетности.		2
<b>Тема 2.45. Правила обращения с бланками строгой отчетности</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		2	
	1	Правила учета и хранения бланков строгой отчетности.		2
Всего			<b>176</b>	
<b>Производственная практика</b> Виды работ: 1. Ознакомление с рабочим местом менеджера в турагентском офисе. 2. Знакомство с работой менеджера по работе с клиентами турагентской фирмы.				

Изменение № \_\_\_\_\_ « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

3. Закрепление умений, освоенных на практических занятиях.		
4. Выявление и анализ запросов клиентов турагентской фирмы.		
5. Информирование клиента турагентской фирмы о турпродуктах и туристических услугах в зависимости от их рекреационных потребностей.		
6. Составление заявки на бронирование.		
7. Составление запроса на бронирование в адрес туроператора.		
8. Оформление турпакета.		
9. Оформление документов строгой отчетности.		
10. Информирование потребителя о ходе выполнения бронирования.		
11. Использование в работе информационно-коммуникационных средств обеспечения турагентской деятельности, а также офисной техники.		
<b>Всего</b>	374	

## **4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

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

Реализация профессионального модуля предполагает наличие учебных кабинетов:

- иностранного языка;
- менеджмента и управления персоналом;
- охраны труда;
- безопасности жизнедеятельности;
- организации деятельности службы бронирования;
- информатики и информационно-коммуникационных технологий.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета: комплект бланков документации по бронированию; комплект учебно-методической документации; наглядные пособия (образцы заявок, договоров и т.д.); каталоги по услугам гостиниц.

Технические средства обучения:

1. Проектор.
2. Компьютер.
3. Видеоматериал
4. Карты географические.
5. Каталоги.
6. Брошюры
7. Схемы туристские

Реализация профессионального модуля предполагает обязательную производственную практику.

### **4.2. Информационное обеспечение Основные источники**

1. Биржаков М.Б. Введение в туризм. [Текст] / М.Б Биржаков - СПб., Издательский Торговый дом «Герда», 2012.-350с
2. Биржаков М.Б., Никифоров В.И. Индустрия туризма. [Текст] / М.Б. Биржаков - СПб., Издательство Торговый дом «Герда», 2014.- 410с
3. Волошин Н.И. Правовое регулирование в туризме: [Текст] Учебник. / Н.И. Волошин -М., Советский спорт, 2014.- 290с.
4. Будко И.И. Транспортное обслуживание туризма: [Текст] учеб, пособие. (Серия «Туризм и сервис»)/ И.И. Будко -М.: ИКЦ «МарТ», 2012.- 370с.
5. Буйленко В.Ф. Туризм: учебник для СПО. [Текст] /В.Ф. Буйленко - ГРИФ. - М.: Феникс, 2015.- 416 с.

6. Буравлев Ю.В. Безопасность жизнедеятельности на транспорте: [Текст] учебник для студентов высших учебных заведений./ Ю.В. Буравлев - М.: Издательский центр «Академия», 2014.-360с.
7. Зорин Г.И., Квартальнов В.А. Энциклопедия туризма. [Текст] Справочник. / Зорин Г.И., Квартальнов В.А. - Агентский бизнес. Учебник. / Зорин Г.И., Квартальнов В.А. - М. Изд-во «РМАТ», 2013.-456с.
8. Ильина Е.Н. Туроперейтинг: организация деятельности. [Текст] Учебник. / Ильина Е.Н - М. Финансы и статистика, 2014.- 310с.
9. Ильина Е.Н. Туроперейтинг: стратегия и финансы. [Текст] Учебник. / Ильина Е.Н - М. Финансы и статистика, 2015.-279с..
10. Квартальнов В.А. Туризм. [Текст] М. Учебник./ Квартальнов В.А. - «Финансы и статистика», 2014.-430с.
11. Квартальнов В.А. Теория и практика туризма. [Текст] Учебник. М./ Квартальнов В.А. - «Финансы и статистика», 2013.-380с.
12. Туризм и гостиничное хозяйство. [Текст] Учебник под общей редакцией Чудновского А.Д. - М. ЮРКНИГА, 2013.-430с.
13. Черных Н.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности. [Текст] Учебное пособие./ Черных Н.Б. - М. Изд-во «Советский спорт», 2015.-378с.

#### **Дополнительные источники**

1. Волков Ю.Ф. Введение в гостиничный и туристический бизнес. [Текст] /Волков Ю.Ф. - Ростов-на-Дону, 2013.-256с.
2. Жукова М.А. Индустрия туризма: менеджмент организации. [Текст] /Жукова М.А - М., 2012.- 256с.
3. Маринин М.М. Туристские формальности и безопасность в туризме. [Текст] /Маринин М.М М. - Финансы и статистика, 2013.- 345с.

#### **Интернет-ресурсы**

1. Все о туризме. Туристическая библиотека» - [Электронный ресурс] - Режим доступа:<http://tourlib.net/>
2. «Менеджмент туризма» - [Электронный ресурс] - Режим доступа: [http:// vfmgiu-tourism. ru/ kulturnyi\\_ili\\_poznavatelnyi\\_turizm262/index.html](http://vfmgiu-tourism.ru/kulturnyi_ili_poznavatelnyi_turizm262/index.html)
3. Туроператорская и турагентская деятельность в сфере туризма [Электронный ресурс] - Режим доступа: [tourlib.net/books\\_tourism/zorin08.htm](http://tourlib.net/books_tourism/zorin08.htm)
4. Технология и организация туроператорской и турагентской [Электронный ресурс] - Режим доступа: [avidreaders.ru/.../tehnologiya-i-organizaciya-turooperatorskoj-i-turagentskoj](http://avidreaders.ru/.../tehnologiya-i-organizaciya-turooperatorskoj-i-turagentskoj). Html
5. Технология и организация туроператорской и турагентской [Электронный ресурс] - Режим доступа: [www.books.ru/.../tehnologiya-i-organizatsiya-turooperatorskoi-i-turagentskoi-deyatelnosti-dlya-ssuzov-1076984](http://www.books.ru/.../tehnologiya-i-organizatsiya-turooperatorskoi-i-turagentskoi-deyatelnosti-dlya-ssuzov-1076984)

### **4.3. Общие требования к организации образовательного процесса**

Занятия обучающихся проводятся в кабинетах специальных дисциплин, оборудованных согласно пункта 4.1. настоящей программы. Программа данного профессионального модуля должна быть освоена обучающимися в полном объеме. Во время освоения профессионального модуля обучающимся оказывается консультационная помощь. Освоение данного профессионального модуля обучающимся осуществляется параллельно с дисциплинами профессионального цикла Психология делового общения, Индустрия гостеприимства.

### **4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса**

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу: высшее профессиональное образование, соответствующее профилю преподаваемого профессионального модуля. Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным для преподавателей, отвечающих за освоение обучающимся профессионального цикла, эти преподаватели должны проходить стажировку в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой:

Педагогические работники должны иметь высшее профессиональное образование, соответствующее профилю преподаваемого профессионального модуля. Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным для преподавателей, отвечающих за освоение обучающимся профессионального цикла, эти преподаватели должны проходить стажировку в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.



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

Результаты (освоенные профессиональн ые компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации	Выполняет анализ запросов потребителя.	Практическая работа, контрольная работа, устный опрос, экспертная оценка комплексной работы по всей компетенции
	Выполняет оформление заявок на бронирование	
ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах	Информирует клиента о возможностях удовлетворения его запросов.	Практическая работа, контрольная работа, устный опрос, экспертная оценка комплексной работы по всей компетенции
	Информирует клиента по всем существенным условиям договора в соответствии с требованиями законодательства к предоставляемой информации	
ПК 1.3. Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта	Осуществляет последовательность действий при взаимодействии с туроператором.	Практическая работа, контрольная работа, устный опрос, экспертная оценка комплексной работы по всей компетенции
	Излагает последовательность действий при осуществлении реализации турпродукта.	
	Использует методы и приемы продвижения турпродукта;	
ПК 1.4. Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя	Осуществляет расчет стоимости турпакета в зависимости с заявкой потребителя;	Практическая работа, контрольная работа, устный опрос, экспертная оценка комплексной работы по всей компетенции

ПК 1.5. Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы)	Выполняет оформление турпутевок, ваучеров, страховых полисов, других документов.	Практическая работа, контрольная работа, устный опрос, экспертная оценка комплексной работы по всей компетенции
ПК 1.6. Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю	Излагает содержание туристских формальностей во въездном туризме.	Практическая работа, контрольная работа, устный опрос, экспертная оценка комплексной работы по всей компетенции
	Показывает знание туристских формальностей в выездном туризме.	
ПК 1.7. Оформлять документы строгой отчетности	Выполняет оформление документов строгой отчетности.	Практическая работа, контрольная работа, устный опрос, экспертная оценка комплексной работы по всей компетенции

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

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	Понимает сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы.
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	Организовывает собственную деятельность, выбирает типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивает их эффективность и качество	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	Принимает решения в стандартных и нестандартных ситуациях и несет за них ответственность.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	Осуществляет поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	Использует информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной
ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	Работает в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.	Берет на себя ответственности за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	Самостоятельно определяет задачи профессионального и личностного развития, занимается самообразованием, осознанно планирует повышение квалификации.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	Ориентируется в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной

## ПРИЛОЖЕНИЕ 1

### Конвертация образовательных результатов

<b>ФГОС СПО по специальности 43.02.10 «Туризм»</b>		
ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации	Иметь практический опыт: <ul style="list-style-type: none"> <li>– выявления и анализа потребностей заказчиков и подбора оптимального туристического продукта.</li> </ul>	Виды работ на практике: <ul style="list-style-type: none"> <li>– выявление и анализ запросов клиентов турагентской фирмы.</li> </ul>
	Уметь: <ul style="list-style-type: none"> <li>– определять и анализировать потребности заказчика;</li> <li>– выбирать оптимальный туристский продукт.</li> </ul>	Тематика практических заданий: <ul style="list-style-type: none"> <li>– работа с нормативными документами;</li> <li>– работа с каталогами, видеоматериалами;</li> <li>– работа с нормативными документами по оборудованию офиса турфирмы.</li> </ul>
	Знать: <ul style="list-style-type: none"> <li>– структуру рекреационных потребностей, методы изучения и анализа запросов потребителя.</li> </ul>	Перечень тем, включенных в МДК: <ul style="list-style-type: none"> <li>– туристская индустрия и ее структура;</li> <li>– правовое регулирование туризма и его причины;</li> <li>– продвижение турпродукта на туристском рынке;</li> <li>– виды туристских предприятий;</li> <li>– требования к оборудованию и</li> </ul>

		оформлению офиса турагентства; – виды турагентств.
ПК 1.2. Информировать потребителя туристских продуктах	Иметь практический опыт: – проведения сравнительного анализа предложений туроператоров, разработки рекламных материалов и презентаций турпродукта.	Виды работ на практике: – информирование клиента турагентской фирмы о турпродуктах и туруслугах в зависимости от их рекреационных потребностей.
	Уметь: – осуществлять поиск актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках из разных источников (печатных, электронных); – составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам.	Тематика практических занятий: – работа по изучению структуры и содержания договора; – работа с информационными ресурсами по поиску видов турпродукта.
	Знать: – различные виды информационных ресурсов на русском и иностранном языках, правила и возможности их использования.	Перечень тем, включенных в МДК: – характеристики турпродукта; – виды турагентств.
ПК 1.3. Взаимодействовать	Иметь практический опыт:	Виды работ на практике: – составление запроса

<p>с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– взаимодействия с туроператорами по реализации и продвижению турпродукта с использованием современной офисной техники.</li> </ul>	<p>на бронирование в адрес туроператора.</p>
	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– проводить маркетинг существующих предложений от туроператоров; взаимодействовать с потребителями и туроператорами с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения;</li> <li>– проводить маркетинг существующих предложений от туроператоров;</li> <li>– представлять турпродукт индивидуальным и корпоративным потребителям.</li> </ul>	<p>Тематика практических занятий:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– работа по изучению структуры и содержания договора.</li> </ul>
	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю, к правилам реализации туристского</li> </ul>	<p>Перечень тем, включенных в МДК:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– взаимодействие туроператора с турагентом;</li> <li>– взаимодействие турагента с поставщиками услуг.</li> </ul>

		продукта и законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора;	
ПК 1.4. Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя	1.4. в с	Иметь практический опыт: <ul style="list-style-type: none"> <li>– оформления и расчета стоимости турпакета (или его элементов) по заявке потребителя.</li> </ul>	Виды работ на практике: <ul style="list-style-type: none"> <li>– использование в работе информационно-коммуникационных средств обеспечения турагентской деятельности, а также офисной техники.</li> </ul>
		Уметь: <ul style="list-style-type: none"> <li>– оформлять документацию заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта;</li> <li>– оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты.</li> </ul>	Тематика практических занятий: <ul style="list-style-type: none"> <li>– расчет стоимости турпродукта.</li> </ul>
		Знать: <ul style="list-style-type: none"> <li>– характеристики турпродукта и методики расчета по стоимости.</li> </ul>	Перечень тем, включенных в МДК: <ul style="list-style-type: none"> <li>– структура турпакета.</li> </ul>
ПК 1.5. Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы)		Иметь практический опыт: <ul style="list-style-type: none"> <li>– оформления туристических пакетов.</li> </ul>	Виды работ на практике: <ul style="list-style-type: none"> <li>– оформление турпакета.</li> </ul>
		Уметь:	Тематика практических занятий:

	<ul style="list-style-type: none"><li>– осуществлять бронирование с использованием современной офисной техники;</li><li>– обеспечивать своевременное получение потребителем документов, необходимых для осуществления турпоездки.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– работа по составлению заявки на бронирование услуг;</li><li>– работа с туристскими документами.</li></ul>
	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– информационные технологии и профессиональные пакеты программ по бронированию.</li></ul>	<p>Перечень тем, включенных в МДК:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– формирование и подтверждение турпакета;</li><li>– туристская путевка и ваучер;</li><li>– характеристика туристских документов;</li><li>– бронирование услуг в туре;</li><li>– документация бронирования услуг;</li><li>– виды страхования в туризме;</li><li>– обязательное и дополнительное страхование туристов;</li><li>– условия страхования туристов при прохождении различных туров;</li><li>– полис автогражданской ответственности;</li><li>– рекомендации по страхованию;</li></ul>



		– оформление документации по страхованию.
ПК 1.6. Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю	Иметь практический опыт: – оказание визовой поддержки потребителя.	Виды работ на практике: – использование в работе информационно-коммуникационных средств обеспечения турагентской деятельности, а также офисной техники.
	Уметь: – предоставлять потребителю полную и актуальную информацию о требованиях 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.	Тематика практических занятий: – изучение бланков документов и их заполнение; – работа с нормативно-правовыми документами; – изучение бланков документов и их заполнение; – работа с документами по выездному туризму.

	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>– перечень стран, имеющих режим безвизового и визового въезда граждан Российской Федерации;</li><li>– перечень стран, входящих в Шенгенское соглашение, и правила пересечения границ этих стран гражданами Российской Федерации;</li><li>– требования консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы.</li></ul>	<p><b>Перечень тем, включенных в МДК:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>– оформление документации по страхованию;</li><li>– правовые основы выездного туризма;</li><li>– обеспечение туристских формальностей в выездном туризме;</li><li>– -виды паспортов;</li><li>– оформление загранпаспорта;</li><li>– виза и визовый запрос;</li><li>– консультирование потребителя об особенностях пакета документов по оформлению виз.</li></ul>
<p>ПК 1.7. Оформлять документы строгой отчетности</p>	<p><b>Иметь практический опыт:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>– оформления документации строгой отчетности.</li></ul>	<p><b>Виды работ на практике:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>-оформление документов строгой отчетности.</li></ul>
	<p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>– приобретать, оформлять, вести учет и обеспечивать хранение бланков строгой отчетности;</li><li>– принимать денежные средства в оплату туристической путевки на</li></ul>	<p><b>Тематика практических занятий:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>– работа с документами</li></ul>

	основании бланка строгой отчетности.	
	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– правила оформления деловой документации;</li><li>– правила изготовления, использования, учета и хранения бланков строгой отчетности.</li></ul>	<p>Перечень тем, включенных в МДК:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– правила оформления деловой документации;</li><li>– -правила учета и хранения бланков строгой отчетности;</li><li>– правила изготовления, использования, учета и хранения бланков строгой отчетности.</li></ul>

## ПРИЛОЖЕНИЕ 2

### Планирование учебных занятий с использованием активных и интерактивных форм и методов обучения

№ п/п	Тема учебного занятия	Кол-во часов	Активные и интерактивные формы организации обучения	Код формируемых компетенций
1	Тема 1.1. Туристская индустрия	2	Презентация	ПК 1.2.
2	Тема 1.2. Туристский продукт как продукт туристской индустрии.	2	Презентация. Партнерская беседа.	ПК 1.2. ПК 1.5.
3	Тема 1.5. Основные формы продаж продуктов туристской индустрии.	4	Партнерская беседа.	ПК 1.1. ПК 1.3. ПК 1.4.
4	Тема 1.10. Телефонная коммуникация в туризме.	4	Ролевая игра.	ПК 1.1. ПК 1.2.
5	Тема 2.1. Туристская индустрия и ее структура.	2	Презентация. Партнерская беседа.	ПК 1.2. ПК 1.5.
6	Тема 2.2. Правовое регулирование туризма и его причины.	2	Блиц-игра по работе с учебными текстами.	ПК 1.2. ПК 1.3. ПК 1.7.
7	Тема 2.4. Требования к оборудованию и оформлению офиса турагентства.	4	Презентация. Партнерская беседа.	ПК 1.2. ПК 1.7.
8	Тема 2.5. Виды турагентств.	4	Работа с информационными ресурсами.	ПК 3.1. ОК 6 ОК 2 ОК 7
9	Тема 2.6. Взаимодействие туроператора с турагентом.	4	Партнерская беседа.	ПК 1.1. ПК 1.3. ПК 1.5. ПК 1.7. ОК 6 ОК 7
10	Тема. 2.8. Характеристики турпродукта.	4	Партнерская беседа	ПК 3.1 ПК3.2 ОК 6 ОК 7
11	Тема. 2.9. Структура турпакета.	4	Презентация. Партнерская беседа.	ПК 3.2. ПК 1.2. ПК 1.4. ПК 1.5. ПК 1.7. ОК 1

				ОК 6
12	Тема 2.13. Бронирование услуг в туре.	4	Блиц-игра по работе с учебными текстами. Деловая ситуация.	ПК 1.1. ПК 1.2. ПК 1.3. ПК 1.4. ПК 1.5. ПК 1.7. ОК 4 ОК 6
13	Тема 2.16. Виды страхования в туризме.	4	Партнерская беседа. Блиц-игра по работе с учебными текстами.	ПК 1.2. ПК 1.4. ПК 1.5. ОК 2 ОК 6
14	Тема 2.17. Обязательное и дополнительное страхование туристов.	4	Партнерская беседа. Деловая ситуация.	ПК 1.2. ОК 2 ОК 4 ОК 6
15	Тема 2.18. Условия страхования туристов при прохождении различных туров.	4	Презентация. Блиц-игра по работе с учебными текстами.	ПК 1.1. ПК 1.2. ПК 1.4. ОК 2 ОК 4
16	Тема 2.19. Полис автогражданской ответственности.	2	Партнерская беседа.	ПК 3.1. ПК 3.2. ПК 1.7. ОК 4 ОК 6
17	Тема 2.23. Обеспечение туристских формальностей в выездном туризме.	4	Партнерская беседа.	ПК 1.2. ПК 1.3. ПК 1.5.
18	2.27. Консультирование потребителя об особенностях пакета документов по оформлению виз.	4	Ролевая игра. Презентация.	ПК 1.1. ПК 1.2. ПК 1.5. ОК 2 ОК 4 ОК 6
19	Тема 2.28. Пограничный контроль.	2	Партнерская беседа. Ролевая игра.	ПК 1.2. ПК 1.6. ОК 4 ОК 2 ОК 6 ОК 8
20	Тема 2.29. Таможенный контроль	2	Партнерская беседа Ролевая игра	ПК 1.1. ПК 1.2 ПК 1.6. ОК 4 ОК 6

21	Тема 2.35. Санитарный контроль	2	Партнерская беседа	ПК 1.1. ПК 1.2 ПК 1.6. ОК 2 ОК 4 ОК 5 ОК 6
22	Тема 2.36. Виды платежных средств	4	Презентация. Партнерская беседа	ПК 3.4. ПК 1.4. ПК 1.6. ОК 1 ОК 4 ОК 6
23	Тема 2.40. Организация обслуживания клиентов	4	Презентация. Ролевая игра.	ПК 1.1. ПК 1.5. ПК 1.6. ОК 1 ОК 4 ОК 6
24	Тема 2.41. Формы и стили обслуживания клиентов	4	Деловая ситуация.	ПК 1.1. ОК 1 ОК 4 ОК 6
25	Тема 2.42. Факторы, влияющие на поведение покупателя	4	Партнерская беседа. Деловая ситуация.	ПК 1.1. ПК 1.2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7
26	Тема 2.43. Правила оформления деловой документации	2	Блиц-игра по работе с учебными текстами.	ПК 1.5. ПК 1.7.