**Приложение № 2.1**

к ООП по специальности

***43.02.10 Туризм***

Министерство образования Московской области

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение

Московской области «Воскресенский колледж»

|  |
| --- |
| Утверждена приказом директора  ГБПОУ МО «Воскресенский колледж» |
| № 182-о от 30.08.2022г. |

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ. 01 Предоставление турагентских услуг

Воскресенск, 2023 г.

Программа профессионального модуля ПМ. 01 Предоставление турагентских услуг разработана в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.10 Туризм, утверждённого приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 07 мая 2014 года № 474.

Организация-разработчик: ГБПОУ МО «Воскресенский колледж»

Разработчик: преподаватель ГБПОУ МО «Воскресенский колледж» Курнышова Анна Михайловна

***СОДЕРЖАНИЕ***

|  |  |
| --- | --- |
| **ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ** |  |
| **СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**  **УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ** |  |
| **КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ** |  |

**1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ**

**ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**«Предоставление услуг по сопровождению туристов»**

**1.1.** **Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля**

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен освоить основной вид деятельности ПМ 01 Предоставление турагентских услуг и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Код  ОК, ПК | Умения | Знания | Практический опыт |
| ОК 01.  ОК 02.  ОК 03.  ОК 04.  ОК 05.  ОК 06.  ОК 07.  ОК 08.  ОК 09.  ПК 1.1  ПК 1.2  ПК 1.3  ПК 1.4  ПК 1.5  ПК 1.6  ПК 1.7 | - 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 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. | - 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 и гостеприимству, профессиональную терминологию и принятые в туризме и гостеприимстве аббревиатуры;  - особенности и сравнительные характеристики туристских регионов и турпродуктов;  - основы маркетинга и приемы маркетинговых исследований в туризме и гостеприимстве;  - 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. | - выявления и анализа потребностей заказчиков и подбора оптимального туристского продукта;  - проведения сравнительного анализа предложений туроператоров, разработки рекламных материалов и презентации турпродукта;  - взаимодействия с туроператорами по реализации и продвижению турпродукта с использованием современной офисной техники;  - оформления и расчета стоимости турпакета (или его элементов) по заявке потребителя;  - оказания визовой поддержки потребителю;  - оформления документации строгой отчетности. |

**1.2. Распределение планируемых результатов освоения профессионального модуля:**

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Код  ОК, ПК, ЛР | Наименование | Умения | Знания |
| ОК 01. | Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес | - определять и анализировать потребности заказчика;  - выбирать оптимальный туристский продукт; | - 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 |
| ОК 02. | Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество | - 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; | - 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. |
| ОК 03. | Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность | - выбирать оптимальный туристский продукт; | - основы маркетинга и приемы маркетинговых исследований в туризме и гостеприимстве. |
| ОК 04. | Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития | - осуществлять поиск актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках из разных источников (печатных, электронных); | - технологии использования базы данных;  - статистику по туризму и гостеприимству, профессиональную терминологию и принятые в туризме и гостеприимстве аббревиатуры; |
| ОК 05. | Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности. | - 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; | - основы маркетинга и приемы маркетинговых исследований в туризме и гостеприимстве; |
| ОК 06. | Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями | - взаимодействовать с потребителями и туроператорами с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения;  - принимать участие в семинарах, обучающих программах, ознакомительных турпоездках, организуемых туроператорами; | - виды рекламного продукта, технологии его разработки и проведения рекламных мероприятий;  - характеристики турпродукта и методики расчета его стоимости; |
| ОК 07. | Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий | - обеспечивать своевременное получение потребителем документов, необходимых для осуществления турпоездки; | - правила оформления деловой документации;  - правила изготовления, использования, учета и хранения бланков строгой отчетности; |
| ОК 08. | Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации | - разрабатывать и формировать рекламные материалы, разрабатывать рекламные акции и представлять туристский продукт на выставках, ярмарках, форумах;  - принимать участие в семинарах, обучающих программах, ознакомительных турпоездках, организуемых туроператорами; | - 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; |
| ОК 09. | Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности | - 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); | - информационные технологии и профессиональные пакеты программ по бронированию. |
| ПК 1.1 | Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации | - определять и анализировать потребности заказчика;  - выбирать оптимальный туристский продукт; | - структуру рекреационных потребностей, методы изучения и анализа запросов потребителя; |
| ПК 1.2 | Информировать потребителя о туристских продуктах. | - взаимодействовать с потребителями и туроператорами с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения; | - 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; |
| ПК 1.3 | Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта. | - 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; | - виды рекламного продукта, технологии его разработки и проведения рекламных мероприятий; |
| ПК 1.4. | Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя. | - оформлять документацию заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта; | - характеристики турпродукта и методики расчета его стоимости; |
| ПК 1.5 | Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы). | - составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договора, заявки);  - принимать денежные средства в оплату туристической путевки на основании бланка строгой отчетности;  - предоставлять | - правила оформления деловой документации;  - правила изготовления, использования, учета и хранения бланков строгой отчетности; |
| ПК 1.6 | Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю. | - 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. | - 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. |
| ПК 1.7 | Оформлять документы строгой отчетности | - приобретать, оформлять, вести учет и обеспечивать хранение бланков строгой отчетности; | - правила изготовления, использования, учета и хранения бланков строгой отчетности; |
| ЛР 1. | Осознающий себя гражданином и защитником великой страны | | |
| ЛР 5. | Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России | | |
| ЛР 8. | Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства | | |
| ЛР 13. | Выполняющий профессиональные навыки в сфере туризма и гостеприимства | | |
| ЛР 14. | Готовый соответствовать ожиданиям работодателей: проектно- мыслящий, эффективно взаимодействующий с членами команды и сотрудничающий с другими людьми, осознанно выполняющий профессиональные требования, ответственный, пунктуальный, дисциплинированный, трудолюбивый, критически мыслящий, нацеленный на достижение поставленных целей; демонстрирующий профессиональную жизнестойкость | | |
| ЛР 15. | Принимающий основы экологической культуры, соответствующей современному уровню экологического мышления, применяющий опыт экологически ориентированной рефлексивно-оценочной и практической деятельности в жизненных ситуациях и профессиональной деятельности | | |
| ЛР 16. | Выполняющий трудовые функции в сфере туризма и гостеприимства | | |
| ЛР 17. | Демонстрирующий готовность к эффективной деятельности в рамках выбранной профессии, обладающий наличием трудовых навыков | | |
| ЛР 18. | Способный выдвигать альтернативные варианты действий с целью выработки новых оптимальных алгоритмов; позиционирующий себя в сети как результативный и привлекательный участник трудовых отношений | | |

**2. Структура и содержание профессионального модуля**

2.1. Структура профессионального модуля

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Коды  профессиональных  общих компетенций | Наименования разделов профессионального модуля | Максимальный объем  нагрузки, час. | В том числе | | | | | | | | |
| Самостоятельная  работа | Семинарские занятия | Всего (обяз.) | В том числе | | | | | Промежут. аттест.  (экзамен) |
| Лекции, уроки | Пр. занятия | Лаб. занятия | Курсовых работ | Диффер. зачеты |
| ПК1.1. - ПК 1.7  ОК01-ОК 09 | МДК.01.01 Технология продаж и продвижения турпродукта | 102 | 34 | - | 68 | 42 | 26 | - | - | - | 4 сем. |
| ПК1.1. - ПК 1.7  ОК01-ОК 09 | МДК.01.02 Технология и организация турагентской деятельности | 187 | 64 | - | 123 | 59 | 34 | - | 30 | -. | 4 сем. |
| ПК1.1. - ПК 1.7  ОК01-ОК 09 | УП.01.01 Учебная практика | 36 | - | - | - | - | - | - | - | 4 сем. | - |
| ПК1.1. - ПК 1.7  ОК01-ОК 09 | ПП.01.01 Производственная практика | 108 | - | - | - | - | - | - | - | 4 сем. | - |
|  | ПM.01.ЭК Экзамен по модулю | 4 сем. | - | - | - | - | - | - | - | - | 4 сем. |
|  | ***ПМ.01 Предоставление турагентских услуг*** | ***289*** | ***98*** | ***-*** | ***191*** | ***101*** | ***60*** | ***-*** | ***30*** | ***-*** | ***-*** |

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)** | **Содержание учебного материала,**  **лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)** | | **Объем в часах** |
| **1** | **2** | | **3** |
| **МДК 01.01 Технология продаж и продвижения турпродукта** | | | **102** |
| **Тема 1.1. Структура рекреационных потребностей, методы изучения и анализа запросов потребителя** | **Содержание** | | **12** |
| 1. Основные понятия и определения в туризме и гостеприимстве | | **8** |
| 2. Туристский спрос. Запросы потребителей, их изучение и анализ. | |
| 3. Технологии продаж. Клиенты турфирмы. | |
| 4. Стратегии обслуживания. Реклама. | |
| **Практические занятия** | | **4** |
| 1. Определение и анализ потребностей заказчика. Разработка рекламных материалов, рекламных акций | |
| 2. Анализ покупательского поведения потребителей. Анализ мотиваций туриста, выбирающего тур. Продукт. | |
| **Самостоятельная работа обучающихся**  1. Понятие и сущность туристского рынка.  2. Особенности туристского рынка.  3. Факторы, влияющие на развитие туристского рынка. | | **6** |
| **Тема 1.2. Влияние туризма и гостеприимства на экономику стран. Статистика в туризме и гостеприимстве. Законодательные нормативные акты** | **Содержание** | | **12** |
| 1. Экономика стран. Факторы развития туризма и гостеприимства | | **8** |
| 2. Международные организации по регулированию туризма и гостеприимства. Доля туризма и гостеприимства в ВВП стран мира. | |
| 3. Статистика в туризме и гостеприимстве. Информация, предоставляемая потребителю | |
| 4. Объединения в туризме и гостеприимстве | |
| **Практические занятия** | | **4** |
| 1. Анализ источников информации и нормативнозаконодательной базы, типовых договоров в сфере туризма и гостеприимства. Анализ агентских договоров в части фингарантий ведущих ТО. | |
| 2. Составление баз данных по туристским продуктам и их характеристикам. Оформление бланков строгой отчетности. | |
| **Самостоятельная работа обучающихся**  1. Современное состояние туристского рынка (по материалам туристской прессы).  2. Дифференциация рынка и сегментация потребителей.  3. Турагенты (ТА) и туроператоры на туристском рынке. Виды спроса и предложения на туристском рынке. | | **6** |
| **Тема 1.3. Формирование турпродукта** | **Содержание** | | **12** |
| 1. Законодательство в области туризма и гостеприимства. Расчёт стоимости турпродукта. | | **8** |
| 2. Этапы работы при формировании тура. | |
| 3. Маркетинговые исследования. Оценка конъюнктуры рынка. | |
| 4. Запросы потребителей туруслуг. Этапы реализации турпродукта. | |
| **Практические занятия** | | **4** |
| 1. Изучение рекреационных возможностей заданного региона для создания турпродукта. Расчет турпакета выбранного направления. | |
| 2. Изучение поставщиков туруслуг при бронировании «напрямую» и через meet-компанию.Изучение профиля ТО на сайтах туроператоров. Расчёт стоимости турпродукта | |
| **Самостоятельная работа обучающихся**  1. Планирование и создание туристского агентства. Этапы создания туристского агентства.  2. Уголок потребителя в туристском агентстве и требования к нему.  3. Выбор имени и слогана ТА. Требования к наименованию предприятия турсферы. | | **6** |
| **Тема 1.4. Продвижение турпродукта. Стимулирование продаж** | | **Содержание** | **12** |
| 1. Маркетинговая служба. Реклама турпродукта. | **8** |
| 2. Каталоги турпродуктов. Реклама в сети "Интернет" |
| 3. Онлайн-бронирование. |
| 4. Средства стимулирования потребителей |
| **Практические занятия** | **4** |
| 1. Разработка плана рекламных мероприятий по продвижению турпродукта. |
| 2. Изучение сайта ТО в части раздела «агентствам». |
| **Самостоятельная работа обучающихся**  1. Торговая марка, эмблема туристского агентства, бренд.  2. Имидж ТА и его составляющие.  3. Структурная и технологическая схемы ТА. | **6** |
| **Тема 1.5. Технология продаж турпродукта** | | **Содержание** | **14** |
| 1. Продажи в турбизнесе. | **8** |
| 2. Методы изучения запросов потребителей. |
| 3. Менеджер туристической фирмы. Аспекты общения с клиентами. |
| 4. Требования законодательства к информации, предоставляемой потребителю |
| **Практические занятия** | **6** |
| 1. Пакет документов туриста, необходимых для получения виз в консульствах зарубежных стран. Технология эффективной презентации турпродукта. |
| 2. Составление перечня личных и профессиональных качеств менеджера по продажам турпродукта. Составление плана стандартных ответов на претензии туристов. |
| 3. Бронирование на сайте ТО готового турпакета в системе онлайн. Оформление документации заказа на расчет тура. |
| **Самостоятельная работа обучающихся**  1. Стили руководства и принципы управления в ТА.  2. Информационные технологии в деятельности ТА. КСБ и КСР.  3. Российские системы бронирования туруслуг и турпродуктов. | 6 |
| **Тема 1.6. Технологии персональной продажи в туриндустрии** | | **Содержание** | **6** |
| 1. Технологии продаж готового турпродукта. Установление контакта с клиентом. | **2** |
| **Практические занятия** | **4**  **4** |
| 1. Использование в рабочих ситуациях эффективные формы общения. Исследование потребностей клиента. |
| 2. Преодоление возражений клиентов в переговорах. Разработка форм и средств поддержания длительных отношений с клиентами. |
| **Самостоятельная работа обучающихся**  1. Экономический менеджмент ТА. Статьи затрат. Постоянные, переменные, капитальные издержки.  2. Экономический менеджмент ТА. Доход. Прибыль. Рентабельность. |
| **Промежуточная аттестация в форме** | | | **Экзамен** |
| **МДК01.02 Технология и организация турагентской деятельности** | | | **187** |
| **Тема 2.1. Понятие и субъекты турагентской деятельности. Основные понятия, используемые в турагентской деятельности** | **Содержание** | | **16** |
| 1. Турагентская деятельность. | | **10** |
| 2. Субъекты турагентсткой деятельности. | |
| 3. Объекты турагентсткой деятельности | |
| 4. Развитие и регулирование турагентсткой деятельности в России. | |
| 5. Развитие и регулирование турагентсткой деятельности в зарубежных странах. | |
| **Практические занятия** | | **6** |
| 1. Обзор нормативно-законодательной базы и типовых договоров в сфере туризм и гостеприимства | |
| 2. Анализ источников информации в туризме и гостеприимстве. | |
| 3. Обзор Федерального закона «О защите прав потребителей» | |
| **Самостоятельная работа обучающихся**  1. Автоматизированные системы бронирования и резервирования.  2. Анализ и оценка туристского потенциала Российской Федерации и разработка предложений по развитию туристско-рекреационных комплексов в наиболее перспективных туристских кластерах  3. Анализ и прогнозирование в туристическом бизнесе  4. Анализ моделей организации гостиничного сервиса в России и в мире.  5. Анализ проблем и перспектив развития туристско-ресурсного потенциала горнопредгорной части ... края  6. Анализ рыночных возможностей и разработка комплексного маркетинга на предприятии туризма и гостиничного хозяйства (на примере изучения деятельности турагентских фирм). | | **12** |
| **Тема 2.2. Организационные и правовые основы функционирования туристского предприятия** | **Содержание** | | **18** |
| 1. Туристские предприятия. | | **12** |
| 2. Нормативно-правовые акты, регулирующие турагентсткую деятельность. | |
| 3. Технологии предреализационных процессов в сфере туризма и гостеприимства. | |
| 4. Договорно-правовая документация. | |
| 5. Права и обязанности субъектов туризма и гостеприимства | |
| 6. Туристская документация. | |
| **Практические занятия** | | **6** |
| 1. Рассмотрение договора между турагентом и туристом | |
| 2. Рассмотрение стандартного состава пакета документов на тур. | |
| 3. Организационные и правовые основы функционирования туристского предприятия. | |
| **Самостоятельная работа обучающихся**  1. Бенчмаркетинг как инструмент управления конкурентоспособностью гостиничных услуг.  2. Бизнес-план гостиничного (ресторанного, туристского) предприятия: понятия и основные этапы разработки.  3. Взаимосвязь туристического бизнеса и сети общественного питания  4. Влияние покупательских предпочтений на формирование гостиничных услуг (на примере предприятий размещения).  5. Влияние рекламы на покупательный спрос в сфере туризма и гостеприимства.  6. Внедрение информационных систем бронирования в индустрии социальнокультурного сервиса и туризма.  7. Внутренний туризм и гостеприимство России. | | **14** |
| **Тема 2.3. Начало деятельности ТА. Юридические формальности** | **Содержание** | | **16** |
| 1. Статистика в турагентсткой деятельности. | | **12** |
| 2. Бизнес-план турагентства | |
| 3. Реестр турагентсв. | |
| 4. Регистрация турагентств | |
| 5. Сетевые туристические компании. | |
| 6. Франчайзинг. | |
| **Практические занятия** | | **4** |
| 1. Изучение на сайтах ведущих ТО раздела «турагентствам | |
| 2. Изучение информации об условиях вступления во франчайзинговые агентства сетей МГП, Горячие туры. | |
|  | **Самостоятельная работа обучающихся**  1.Внутрифирменные информационные системы.  2.Вопросы инвестиционной политики в туризме и гостеприимстве.  3.Вопросы страхования в туризме и гостеприимстве.  4. Въездной туризм и методы его стимулирования.  5. Выявление потребительских предпочтений с целью совершенствования маркетинговой деятельности предприятия (организации) социально- культурного сервиса и туризма.  6. Гостеприимство: законы, стратегия, тактика (на примере…).  7. Государственная политика в сфере туризма и гостеприимства. | | **14** |
| **Тема 2.4. Документооборот ТА** | | **Содержание** | **26** |
| 1. Документооборот турагент-туроператор. | **18** |
| 2. Документооборот турагент-турист. |
| 3. Расчёты в туризме и гостеприимстве. |
| 4. Туристская путевка как бланк строгой отчетности. |
| 5. Агентские соглашения на сайтах туроператора. |
| 6. Условия агентских соглашений. |
| 7. Страхование туризма и гостеприимства. |
| 8. Страхование багажа. |
| 9. Процесс составления договоров. |
| **Практические занятия** | **8** |
| 1. Подготовка и комплектование пакета документов туриста для оформления визы. |
| 2. Оформление документов при бронировании и оплате тура. |
| 3. Изучение «Правил оказания услуг по реализации турпродукта». |
| 4. Изучение агентских договоров на сайтах ТО. |
| **Самостоятельная работа обучающихся**  1.Государственное регулирование туристской деятельности в РФ.  2.Государственное регулирование туристской деятельности.  3. Диагностика системы управления персоналом кризисной организации социальнокультурного сервиса и туризма.  4. Договорные отношения в туризме и гостеприимстве: туроператоры, турагенты, потребители туристских услуг.  5. Использование сети Интернет для улучшения системы обслуживания в гостиничном комплексе.  6. Использование сети Интернет для улучшения системы обслуживания. | **12** |
| **Тема 2.5. Выбор партнеров ТО** | | **Содержание** | **17** |
| 1. Выбор партнёров туроператора Порядок работы с туроператорами. | **7** |
| 2. Деловые партнёры турфирм. Критерии надёжности при выборе партнёров туроператора |
| 3. Юридические и аудиторские компании. Консалтинговые компании. |
| 4. Паспортно-визовые компании |
| **Практические занятия** | **10** |
| 1. Анализ предложений ТО на туррынке в выбранной дестинации по различным характеристикам. |
| 2. Выбор ТО-партнеров по различным направлениям |
| 3. Профиль ТО. |
| 4. Работа с сайтами. |
| 5. Бронирование отдельных услуг на сайтах ТО в режиме онлайн. |
| **Самостоятельная работа обучающегося**  1. Использование современных компьютерных технологий в гостиничном сервисе (на примере…).  2. Использование современных технических достижений в сфере обслуживания и туризма.  3. Исследование жизненного цикла продукта (услуги) предприятий индустрии. гостеприимства и туризма (на примере гостиницы, ресторана, турфирмы).  4. Исследование тенденций и перспектив развития туризма и гостеприимства как комплекса услуг (научно-исследовательская тема).  5. Этапы формирования туристского продукта. Туристские путевки и ваучеры.  6. Этнокультурный аспект в сфере туризма и гостеприимства. | **12** |
| **Промежуточная аттестация в форме** | | | **Экзамен** |
| **Тематика курсовых работ**  1.Оценка туристско-рекреационного потенциала региона (на конкретном примере)  2.Разработка комплекса мероприятий по организации выставочного участия туристско- экскурсионной фирмы  3.Комплексный анализ участия туристской фирмы в выставочной деятельности  4. Анализ туристско-рекреационных объектов для развития культурно-познавательного туризма (на конкретном примере)  5. Анализ туристско-рекреационных объектов для развития делового туризма (на конкретном примере)  6. Анализ туристско-рекреационных объектов для развития экологического туризма (на конкретном примере)  7. Анализ туристско-рекреационных объектов для развития религиозного туризма (на конкретном примере)  8. Исследование проблем формирования туристского продукта в рамках лечебно- оздоровительного туризма.  9. Разработка программы стимулирования сбыта турпродукта в низкий сезон.  10. Визовые ограничения как способ регулирования туристских потоков.  11.Разработка рекламной стратегии туристской компании  12. Анализ методов и форм реализации туристского продукта  13.Разработка программы продвижения турпродукта туроператором  14. Технологии обслуживания клиентов (на примере агентского бизнеса)  15. Анализ проблем повышения качества обслуживания туристов  16.Причины возникновения конфликтов в туристском бизнесе и пути их решения.  17.Анализ психологических аспектов при общении с клиентами в туристском бизнесе  18.Исследование проблемы повышения качества обслуживания туристов  19. Организация рекламной деятельности на предприятиях индустрии туризма и оценка ее эффективности  20. Разработка стратегии формирования лояльности потребителей в сфере туристского бизнеса  21.Исследование особенностей нерекламных методов продвижения турпродукта  22.Анализ тенденций развития потребительского спроса в туризме  23.Анализ особенностей туристского продукта и их влияние на технологии продаж  24.Анализ покупательского поведения современного потребителя туристских услуг  25.Анализ психологических процессов, влияющих на технологии продаж в туристском бизнесе  26.Исследование каналов распределения туристского продукта  27.Анализ рекреационных потребностей в структуре потребностей личности  28.Анализ процесса персональной продажи турпродукта  29.Анализ диагностики возражений при взаимодействии с клиентами во время процесса продаж турпродукта  30.Исследование сопротивления клиентов как источника возражений в процессе продаж турпродукта | | | **30** |
| **Учебная практика**  **Виды работ**  – ознакомление с особенностями практики, техникой безопасности при прохождении практики, особенностью заполнения отчетной документации;  – анализ и оценка оказываемых турфирмой услуг с использованием графических форм представления результатов (диаграммы, схемы, таблицы, графики);  – выявление и анализ потребностей клиентов турфирмы с использованием графических форм представления результатов (диаграммы, схемы, таблицы, графики);  – анализ программного обеспечения турфирмы;  – отработка практических навыков оформления туристской путевки и туристского ваучера;  – SWOT-анализ деятельности турфирмы;  – анализ системы сбыта турфирмы;  – комплектование пакета документов в визовый центр;  – комплектование пакета документов для выдачи туристу перед поездкой;  – анализ структуры и содержания официального интернет-сайта турфирмы и страниц компании в социальных сетях с использованием графических форм представления результатов (диаграммы, схемы, таблицы, графики). | | | **36 (1 неделя)** |
| **Производственная практика**  **Виды работ**  **-** выявление и анализ запросов потребителя и возможности их реализации;  - информирование потребителя о туристских продуктах;  - взаимодействие с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта;  - расчет стоимости турпакета в соответствии с заявкой потребителя;  - оформление турпакета (турпутевки, ваучеры, страховые полисы);  - выполнение работ по оказанию визовой поддержки потребителю;  - оформление документов строгой отчетности. | | | **108 (3 недели)** |
| **Всего (макс.)** | | | **289** |

**3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ   
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**3.1. Для реализации программы профессионального модуля должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:**

Кабинет**4-04 Оперативное управление деятельностью структурных подразделений. Маркетинг,**оснащенный оборудованием:

-столы ученические -15 шт.

-стулья -30 шт.

-стол учительский -1 шт.

-доска -1 шт.

техническими средствами :

-компьютер -1 шт.

методическими материалами:

- методические указания по организации практических занятий;

- методические указания по самостоятельной работе.

**3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

МДК 01.01 Технология продаж и продвижения турпродукта

Основная литература:

1. Жданова, Т. С. Технология продаж и продвижения турпродукта : учебное пособие для СПО / Т. С. Жданова, В. О. Корионова. — Саратов : Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 98 c. — ISBN 978-5-4488-0273-7, 978-5-4486-0904-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/83347.html

МДК.01.02 Технология и организация турагентской деятельности

Основная литература:

1. Губа, Д. В. Лечебно-оздоровительный туризм: курорты и сервис : учебник / Д. В. Губа, Ю. С. Воронов. — Москва : Издательство «Спорт», 2020. — 240 c. — ISBN 978-5- 907225-06-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/88517.html

Дополнительная литература:

1. Конанова, Е. И. Инклюзивный туризм: технология и организация туристского продукта : учебное пособие / Е. И. Конанова. — Ростов-на-Дону, Таганрог : Издательство Южного федерального университета, 2019. — 128 c. — ISBN 978-5-9275-3164-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/95778.html

2. Дурович, А. П. Организация туризма : учебное пособие / А. П. Дурович. — Минск : Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2020. — 296 c. 38 — ISBN 978-985-7234-10-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/100351.html

Электронные образовательные ресурсы

1. Электронно-библиотечная система «ЮРАЙТ» - https://www.biblio-online.ru

2. Электронно-библиотечная система «IPRbooks» - http://www.iprbookshop.ru

3. Сайт Российского союза туриндустрии www.rostourunion.ru

4. профессиональный туристический портал - www.tourdom.ru

5. Официальный сайт Федерального агентства по туризму - https://tourism.gov.ru/

**4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ   
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***Результаты обучения*** | ***Критерии оценки*** | ***Методы оценки*** |
| ***Умения***  - 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 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. | Оценка «отлично» выставляется  обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил программный материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно  справляется с задачами и  вопросами, не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними  дискуссионными навыками и приемами, активно проявляет себя в групповой работе;  Оценка «хорошо» выставляется  обучающемуся, если он твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос,правильно применяет теоретические положения при решении дискуссионных вопросов и задач, владеет  необходимыми навыками и приемами их выполнения, способен проявлять себя в групповой работе;  Оценка «удовлетворительно» выставляется  обучающемуся, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической  последовательности в изложении программного материала, испытывает  затруднения при выполнении поставленных задач, не активен в групповой работе;  Оценка «неудовлетворительно» выставляется  обучающемуся, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает поставленных задачи  или не справляется с ними самостоятельно, не принимает участие в групповой работе. | Текущий контроль на  занятии, устный и  письменный опрос.  Тестирование  по темам разделов.  Решение ситуационных задач  Экспертная  оценка  выполнения  практического  задания.  Зачет по производственной  практике.  Устный экзамен.  Квалификационный экзамен. |
| ***Знания***  - 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 и гостеприимству, профессиональную терминологию и принятые в туризме и гостеприимстве аббревиатуры;  - особенности и сравнительные характеристики туристских регионов и турпродуктов;  - основы маркетинга и приемы маркетинговых исследований в туризме и гостеприимстве;  - 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. | Текущий контроль на  занятии, устный и  письменный опрос.  Тестирование  по темам разделов.  Решение ситуационных задач  Экспертная  оценка  выполнения  практического  задания.  Зачет по производственной  практике.  Устный экзамен.  Квалификационный экзамен. |