**Департамент образования и науки Тюменской области**

ГАПОУ ТО «Тобольский многопрофильный техникум»

# РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

# ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

# ПМ.01 Предоставление турагентских услуг.

ТОБОЛЬСК 2020

Рабочая программа профессионального модуля **ПМ.01 Предоставление турагентских услуг** разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности

### 43.02.10 (100401) Туризм.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) для студентов подготовки специалистов среднего звена по специальности СПО 43.02.10 – Туризм, очной формы обучения

Разработчик:

Морозов С. И. , преподаватель государственного автономного профессионального образовательного учреждения Тюменской области «Тобольский многопрофильный техникум».

Рекомендована н, преподаватель государственного автономного профессионального образовательного учреждения Тюменской области «Тобольский многопрофильный техникума заседании педагогического совета

\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г. протолок № \_\_

### СОДЕРЖАНИЕ

**стр.**

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО 6

МОДУЛЯ

1. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ 23

[ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ](#_TOC_250000)

1. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ 25

**ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

* 1. **ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.01 Предоставление турагентских услуг**
	2. **Область применения программы**

Рабочая программа профессионального модуля (является частью примерной основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.10 Туризм (базовой подготовки) в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): **Предоставление турагентских услуг**:

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.

Примерная программа профессионального модуля может быть использована в дополнительном профессиональном образовании и профессиональной подготовке работников в области туризма и гостиничного обслуживания при наличии среднего (полного) общего образования. Опыт работы не требуется.

### Место профессионального модуля в структуре ОПОП:

**ПМ.01 Предоставление турагентских** относится к профессиональному циклу, дисциплины профессионального модуля основной профессиональной образовательной программы.

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

В результате изучения профессионального модуля **ПМ.01 Предоставление турагентских услуг** обучающийся должен:

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

### уметь:

* определять и анализировать потребности заказчика;
* выбирать оптимальный туристский продукт;
* составлять и анализировать базы данных по туристским: продуктам и их характеристикам, проводить маркетинг существующих предложений от туроператоров;
* 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.

### знать:

* требования российского законодательства к информации,
* характеристики турпродукта о 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.

### Выпускник, освоивший учебную дисциплину ПМ.01 Предоставление турагентских услуг, в соответствии с ФГОС должен обладать общими и профессиональными компетенциями, включающими способность:

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.

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.

### Количество часов на освоение профессионального модуля ПМ.01 Предоставление турагентских услуг:

Максимальной учебной нагрузки обучающегося – **298** часа, в том числе обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – **190** часа самостоятельной работы обучающегося – **108** часа

учебная практика – **36** час

производственная практика – **144** час

### СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

**ПМ.01 Предоставление турагентских услуг**

**2.1. Объем профессионального модуля и виды учебной работы**

|  |  |
| --- | --- |
| **Вид учебной работы** | ***Объем часов*** |
| **Максимальная учебная нагрузка (всего)** | ***72*** |
| **Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)** | ***00*** |
| в том числе: |  |
| лабораторные занятия |  |
| практические занятия | ***72*** |
| контрольные работы |  |
| курсовая работа (проект) (*если предусмотрено)* |  |
| **Учебная практика** | ***72*** |
|  |  |

1. **СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.01 Предоставление турагентских услуг**
	1. **Объем профессионального модуля и виды учебной работы**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Код****профессиональных компетенций** | **Наименование разделов профессионального модуля** | **Всего,**часов | **Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)** | **Практика** |
| **Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося** | **Самостоятельная работа обучающегося** | **Учебная,**часов | **Производ- ственная,** часов |
| **Всего,**часов | **в том числе лабораторные работы и практические занятия** | **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** |
| **ОК 1-9****ПК 1.1 – 1.7** | **МДК 01.01**Технология продаж и продвижение турпродукта | **66** | **32** | **20** |  | **40** | **-** | **-** | **-** |
| **ОК 1-9****ПК 1.1 – 1.7** | **МДК 01.02**Технология и организация турагентской деятельности | **88** | **80** | **40** |  | **40** | **-** | **-** | **-** |
|  | **Учебная практика** | **72** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **72** | **-** |
| **Всего:** |  | **226** |  |  |  |  |  | **72** |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

* 1. **ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.01 Предоставление турагентских услуг**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование разделов и тем** | **Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся** | **Объем часов** | **Уровень освоения** |
| **МДК 01.01** Технология продаж и продвижение турпродукта |
| Введение | Основные понятия, относящиеся к технологии продаж и продвижению туристского продукта | **2** | 2 |
| Тема 1.Понятие турпродукта. Структура и уровни турпродукта | **Содержание** | **9** | 2-3 |
| 1. Туристский продукт как комплекс товаров и услуг, потребляемых туристом. Факторы, влияющие на качество турпродукта.
2. Уровни турпродукта: турпродукт туроператора или турагента; турпродукт туристского объекта; турпродукт туристского центра или дестинации в целом; национальный турпродукт.

Структура национального туристского продукта с точки зрения факторов,обусловливающих его качество. Структура национального туристского продукта с точки зрения потребления туристами. | 4 |  |
| **Практические занятия** |  |  |
| 1. Понятие турпродукта. Туристский продукт на национальном рынке. | 1 |  |
| **Самостоятельная работа** |  |
| 1. Выбрать дестинацию. Раскрыть еѐ природно-климатические ресурсы, походящие для использования при формировании туров.
2. Выбрать дестинацию. Раскрыть еѐ культурное наследие, используемое при создании турпродукта.
3. Составить перечень известных Вам традиций, которые могут быть использованы при создании турпродукта.
4. Схематично изобразить общие и отличительные свойства, характеризующие национальный

турпродукт и турпродукт туроператора. | 4 |
| Тема 2.Услуги туристского профиля в составе турпродукта | **Содержание** | **15** | 2-3 |
| 1. Услуги туроператоров и турагентов, их общие и отличительные черты.
2. Роль транспортных услуг в создании турпродукта: перевозка, трансфер, основа турпродукта, товар. Способы потребления транспортных услуг.
 | 8 |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование разделов и тем** | **Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся** | **Объем часов** | **Уровень освоения** |
|  |  |  |  |
|  | 1. Услуги размещения как одна из составляющих турпродукта. Виды предприятий, предоставляющих услуги размещения.
2. Услуги развлекательного характера как составляющая часть турпродукта. Специальные

программы, предназначенные для развлечения туристов: тематические парки, шоу-музеи, костюмированные туры, событийные туры, анимация, традиционные формы. |  |  |
| **Практические занятия** |  |  |
| **1.** Обслуживание туристов во время путешествия. | 1 |  |
| **Самостоятельная работа** |  |  |
| 1. Проработать материал и в виде таблицы провести сравнительный анализ услуг, предоставляемых туроператорами и турагентами.
2. Используя средства массовой информации (Экстра-М, Вояж, Туринфо и др.), составить перечень турфирм, специализирующихся на пляжном отдыхе.
3. Самостоятельно по рекламным предложениям определить несколько инициативных и рецептивных туроператоров.
4. На примере 4-5 туров отечественных туроператоров охарактеризовать транспортные услуги (доставка в дестинацию, трансфер, транспортно-экскурсионное обслуживание), входящие в состав туристских продуктов.
5. Выбрать какой-либо музей под открытым небом (например: «Музей деда Мороза»,

«Этническая деревня в Ромашково», этнографический музей «Деревня кацкарей») и дать ему характеристику.1. Выбрать какой-либо тематический парк и дать ему характеристику.

На основе программ туров, предлагаемых отечественными туроператорами, составить перечень услуг развлекательного характера. | 6 |  |
| Тема 3.Сопутствующие услуги в составе турпродукта | **Содержание** | **16** | 2-3 |
| 1. Использование кредитных и банковских карт в создании и реализации турпродукта.
2. Услуги охраны, используемые при реализации турпродукта: в сфере размещения, транспортного обслуживания, при парковке автомобилей, личная охрана и др.

Визовая поддержка как услуга в составе турпродукта; виды и способы получения виз.Разрешения и их значение в создании и реализации турпродукта. Виды и способы получения | 10 |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование разделов и тем** | **Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся** | **Объем часов** | **Уровень освоения** |
|  | разрешений. |  |  |
|  | 1. Значение страхования в создании турпродукта. Обязательное и добровольное страхование, их виды.
2. Информационные услуги в составе турпродукта. Виды информационных услуг, способы их предоставления.

Услуги питания как составляющая часть турпродукта. Способы предоставления питаниятуристам; виды питания. |  |
| **Практические занятия** |  |  |
| 1. Паспортно-визовые формальности | 2 |  |
| **Самостоятельная работа** |  |
| 1. Привести перечень стран с либеральным визовым режимом.
2. Провести подборку материалов информационного характера, выпускаемых 2-3 туроператорами. Сравнить их.
3. Сравнить рационы питания, предоставляемые туристам во время перелѐта авиакомпаниями «Аэрофлот» и «Трансаэро».

На основании изучения рекламной продукции турфирм сделать подборкугастрономических или кулинарных туров. | 4 |
| Тема 4.Товары туристского потребления в составе турпродукта | **Содержание** | **10** | 2-3 |
| 1. Основные виды товаров, потребляемых туристами: сувениры, парфюмерия и табачные изделия, бытовые и промышленные товары, магазины «Duty free», туристское снаряжение и др.
2. Правила перемещения товаров через государственные границы.

Товары, изготовляемые до и в процессе потребления турпродукта. | 4 |  |
| **Практические занятия** |  |  |
| 1. Товары туристского потребления. Таможенные формальности | 2 |  |
| **Самостоятельная работа** |  |  |
| 1. Охарактеризовать сувенирную продукцию, отражающую культуру какой-либо страны Юго- Восточной Азии (Африки, Латинской Америки, Европы).Перечислить сувенирную продукцию, характеризующую народные промыслы России. Дать | 4 |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование разделов и тем** | **Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся** | **Объем часов** | **Уровень освоения** |
|  | им краткую характеристику. |  |  |
|  | На основании изучения рекламной продукции турфирм сделать подборку шоп-туров. Какие товары положены в основу их реализации?4. Сравнить ассортимент товаров «Duty free», расположенных в разных аэропортах |  |  |
| Тема 5. Основные этапы производства турпродукта | **Содержание** | **20** | 2-3 |
| 1. Роль маркетинговых исследований в производстве турпродукта. Основные критерии, используемые при сегментации потребительского рынка. Понятие «фокус-группы».
2. Проектирование тура и его ступени. Описание тура по целям (туристско-оздоровительные, экскурсионно-познавательные, лечебные, спортивные, обучающие и образовательные, зрелищно- развлекательные, бизнес- и конгресс- туры, туры по интересам, производственно-ознакомительные, этнические и бытовые и т.д.); по способу формирования (инклюзив-туры и заказные); по составу участников (групповые, индивидуальные, семейные, детские и подростковые, молодѐжные, для людей «третьего поколения»); по способу передвижения (стационарные, маршрутные, походы).
3. Разработка программы обслуживания туристов для турпродукта «Туристское путешествие». Содержание программы обслуживания и факторы, влияющие на него. Особенности разработки программы обслуживания для турпродукта типа «Поход» и «Экскурсия». Основные варианты составления программ туров. Гостеприимство как необходимое свойство программы тура.
4. Разработка технологической документации при создании турпродукта. Основные виды технологической документации, необходимой при проектировании турпродукта «Туристское путешествие». Особенности разработки технологической документации при проектировании турпродукта «Поход» и «Экскурсия».
5. Контроль качества турпродукта. Определение ключевых моментов в процессе обслуживания туристов. Определение методов корректировки услуг. Методы оценки контролируемых характеристик турпродукта.

Анализ проекта турпродукта и его цели. Основные требования, предъявляемые ктурпродукту при анализе. Утверждение проекта турпродукта. | 10 |  |
| **Практические занятия** |  |  |
| 1. Технология приема и обслуживания туристов. | 2 |  |
| **Самостоятельная работа** |  |  |
| 1. Проработать материал и написать эссе по темам: характеристика потребителей с точки | 8 |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование разделов и тем** | **Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся** | **Объем часов** | **Уровень освоения** |
|  | зрения количественных предпочтений; характеристика потребителей с точки зрения целевых предпочтений; характеристика потребителей с точки зрения географического критерия. |  |  |
|  | 1. В виде схемы охарактеризовать структуру «фокус-группы» по какому-либо виду турпродукта (пляжный отдых, приключенческий тур, познавательный тур и т.д.).
2. Проанализировав рекламные объявления туроператоров, выделить из них инклюзивные туры.
3. На основе программы обслуживания тура «По Золотому кольцу России» какого-либо туроператора подготовить технологическую карту.
4. Разработать информационный листок к туристической путѐвке для конкретного (религиозного, спортивного, познавательного, профессионального, экологического) тура.
5. Разработать тематическую программу обслуживания автобусного тура «Народные художественные промыслы» (Жостово, Гжель, Дулѐво, Федоскино) (5 дней).
6. Изучить какой-либо экскурсионный тур, предлагаемый одной из турфирм. Оценить наличие в нѐм таких качеств как целостность, ясность, гибкость, сбалансированность, полезность, обладание свойством гостеприимства.

6. Составить схему маршрута обзорной транспортной экскурсии по Екатеринбургу. |  |  |
| Тема 6. Характеристика отдельных видов турпродукта по целям | **Содержание** | **10** | 2-3 |
| 1. Особенности содержания и технологии разработки турпродукта, отражающего различные направления туризма: пляжного, спортивного, лечебно-оздоровительного, экскурсионно- познавательного, обучающего, делового, конгрессно-выставочного, религиозного, приключенческого, ностальгического, экстремального, космического и др | 4 |  |
| **Практические занятия** |  |  |
| 1. Выбор тура. | 2 |  |
| **Самостоятельная работа** |  |  |
| 1. Выбрать дестинацию. Выбрать три разных вида турпродукта в этой дестинации и сформулировать цель каждого из них.
2. Подобрать несколько программ однотипных лечебно- оздоровительных туров, предлагаемых различными туроператорами, и сравнить их между собой.

Составить программу обслуживания туристов для любой турфирмы Москвы: | 4 |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование разделов и тем** | **Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся** | **Объем часов** | **Уровень освоения** |
|  | Познавательный тур по Москве (5 дней); Хобби-тур «Народные промыслы России» (маршрут тура Москва - Ростов Великий на 6 дней); Деловой тур в Санкт-Петербург (5 дней). |  |  |
|  | 4. Для фольклорно-этнографического тура разработать предварительную программуобслуживания и программу обслуживания туристов по дням. |  |  |
| Тема 7.Понятие о «классах обслуживания» туристов | **Содержание** | **12** | 2-3 |
| 1. Понятие «класс обслуживания» и его роль в создании турпродукта.
2. Виды классов обслуживания в системах размещения и в системах транспортного обслуживания; их характеристика.
3. Уровень предоставления сопутствующих услуг и влияние его на класс обслуживания туристов в целом.

Классификация туров, учитывающая класс обслуживания туристов. | 6 |  |
| **Практические занятия** |  |  |
| 1. Жалобы туристов. Закон «О защите прав потребителей» | 2 |  |
| **Самостоятельная работа** |  |  |
| На основании своего опыта и опроса своих знакомых, бывавших в разных странах, выяснить всегда ли класс обслуживания туристов соответствует заявленному.1. В виде таблицы провести сравнительный анализ услуг, характеризующих обслуживание туристов по туристскому и первому классам.
2. Составить перечень услуг, соответствующих обслуживанию туристов по VIP-классу. Определить класс обслуживания для каждой из следующих фокус-групп: пенсионеры;

служащие; предприниматели. | 4 |  |
| Тема 8.Работа турфирм с | **Содержание** | **18** | 2-3 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование разделов и тем** | **Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся** | **Объем часов** | **Уровень освоения** |
| поставщиками услуг в смежных отраслях | 1. Перечень поставщиков услуг, работающих в смежных отраслях. Требования, предъявляемые к услугам поставщиков, работающих в смежных отраслях (безопасность жизни и имущества туристов, охрана окружающей среды, соответствие назначению, точность и своевременность исполнения, комплектность, этичность обслуживающего персонала, комфортность, эстетичность, эргономичность).Содержание договоров о сотрудничестве турпредприятий с музеями, экскурсионными фирмами, предприятиями развлекательного характера, средствами размещения, предприятиямипитания, транспортными организациями, а также инициативных туроператоров с рецептивными. | 8 |  |
|  | Агентские соглашения турфирм с перевозчиками как вид сотрудничества в создании турпродукта.1. Бронирование услуг как составляющая часть турпродукта. Понятие о бронировании услуг. Роль бронирования проездных документов при реализации турпродукта, включающего перевозку. Основные глобальные автоматизированные системы бронирования (АСБ) и их краткая характеристика.
2. Роль бронирования услуг размещения в создании турпродукта. Присоединѐнные и

неприсоединѐнные сети бронирования. Основные системы бронирования, используемые в средствах размещения. |  |  |
| **Практические занятия** |  |  |
| 1. Работа турфирм с поставщиками услуг в смежных областях. | 2 |  |
| **Самостоятельная работа** |  |  |
| 1. Определить поставщиков услуг для организации горнолыжного и конгрессного туров.
2. Составить проект договора с автотранспортным предприятием, предоставляющим автобусы для маршрутного тура «По пушкинским местам Верхневолжья» (3 дня).
3. Составить проект договора с гостиницей в Москве, предоставляющей размещение туристов на туре «Русский Фарфор» (6 дней).
4. Составить проект договора на тур «Народные промыслы России» с экскурсионным бюро (на год).
5. Составить проект договора между нижегородской турфирмой и московским туроператором о приѐме туристов в Москве на туре «Москва - древняя столица русской земли» (6 дней).

1. Составить перечень технологической документации, которая должна входить в «Папку тура». | 8 |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование разделов и тем** | **Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся** | **Объем часов** | **Уровень освоения** |
| Тема 9.Виды турпродукта, основанные на сотрудничестве с поставщиками услуг в смежных областях | **Содержание** | **16** | 2-3 |
| Технология производства и реализации турпродукта «Автобусные туры». Виды и характеристика автобусных туров, организованных во внутреннем сообщении. Требования к документации. Основные маршруты внутренних автобусных туров. Виды и характеристика автобусных туров, организованных в международном сообщении. Требования к документации. Особенности организации турпродукта на международных маршрутах. Комбинированные туры.Основные операторы по производству автобусных туров. | 6 |  |
|  | 1. Технология производства и реализации турпродукта «Круиз». Понятие «Морской круиз». Особенности создания и реализации морских круизов. Основные круизные компании и маршруты проведения морских круизов. «Ледовые круизы» и «Круизы на паромах» как разновидность турпродукта. Понятие «Речной круиз». Особенности создания и реализации речных круизов. Основные круизные компании и маршруты речных круизов.
2. Технология производства и реализации турпродукта «Железнодорожное путешествие». Понятие «Железнодорожное путешествие». Особенности организации железнодорожных туров в пригородном и дальнем сообщениях. Обязанности штатных работников туристско-экскурсионного поезда. Документация, необходимая на борту туристско-экскурсионного поезда. Наиболее

популярные маршруты туристско-экскурсионных поездов в России и за рубежом. |  |  |
| **Практические занятия** |  |  |
| 1. Создание туристского продукта. | 2 |  |
| **Самостоятельная работа** |  |  |
| 1. Провести подборку однотипных маршрутных автобусных туров нескольких отечественных туроператоров. Сравнить их программы обслуживания туристов.
2. На географической карте обозначить маршрут автобусного тура «Дрезден-Цюрих-Берн- Люцерн- Лозанна» (7 дней). Привести перечень документов, которые должны находиться на борту автобуса (автобус зарегистрирован в Белоруссии).
3. Привести перечень туроператоров, предоставляющих речные круизы между Москвой и Санкт- Петербургом. В виде таблицы сравнить продолжительность круиза, используемые суда, посещаемые города, цены на обслуживание.

На географической карте схематично обозначить путь железнодорожного тура на поезде | 8 |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование разделов и тем** | **Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся** | **Объем часов** | **Уровень освоения** |
|  | «Русь» по маршруту Москва-Новосибирск-Иркутск-Хабаровск-Владивосток. Привести перечень документов, которые должны находиться у директора турпроезда. |  |  |
| Тема 10. Продвижение турпродукта | **Содержание** | **16** | 2-3 |
| Формирование сбытовой сети. Основные внешние и внутренние каналы сбыта. Формы продажи туристского продукта (собственные бюро продаж, контрагентская сеть, продажа на основе связи с корпоративными клиентами, через специализированные магазины, через Интернет).Агентские соглашения и их сущность. | 10 |  |
|  | Информационное обеспечение. Разработка рекламно-информационных изданий как методы успешного продвижения турпродукта. Характеристика информационных изданий: каталогов, листовок, буклетов, брошюр.1. Участие в выставках. Классификация выставок по целям и частоте проведения, по характеру предложения экспонатов, по составу участников. Основные этапы выставочной деятельности турпредприятий.
2. Реклама как средство продвижения турпродукта. Основные функции рекламы. Роль рекламы в продвижении турпродукта Механизм осуществления рекламного процесса. Средства размещения рекламы. Виды туристской рекламы. Средства распространения рекламы.
3. Нерекламные метода продвижения турпродукта. Нерекламные методы продвижения

турпродукта (стимулирование туристов, розничных турагентств, пропаганда туризма, информационные поездки). |  |  |
| **Практические занятия** |  |  |
| 1. Маркетинг в туризме. | 2 |  |
| **Самостоятельная работа** |  |  |
| 1. Проработать материал и составить текст агентского соглашения между каким-либо московским туроператором и турагентом г. Рязани.
2. Составить схему агентской сети какого-либо крупного инициативного туроператора.
3. На основании изучения рекламной продукции турфирм сделать подборку рекламных объявлений информационного, убеждающего и напоминающего характера.

Раскрыть понятие «нерекламные методы продвижения турпродукта». Привести примеры | 4 |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование разделов и тем** | **Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся** | **Объем часов** | **Уровень освоения** |
|  | турфирм, реализующих свои туры такими методами. |  |  |
| Тема 11. Безопасность турпродукта | **Содержание** | **14** | 2-3 |
| 1. Безопасность турпродукта как одно из основных условий его создания. Факторы, определяющие безопасность турпродукта.
2. Роль государства в обеспечении безопасности турпродукта (борьба с терроризмом, включение обязательных требований по безопасности в нормативные документы, сертификация туруслуг, создание туристской полиции и др.)

Деятельность туроператоров по обеспечению безопасности турпродукта. | 6 |  |
|  | **Практические занятия** |  |  |
| 1. Страхование в туризме | 2 |  |
| **Самостоятельная работа** |  |  |
| 1. Рассмотреть ситуацию: при организации тура в Египет была запланирована прогулка на фелюгах (моторных лодках) по Нилу. Туристы попросили причалить к противоположному берегу, что вызвало спор между сопровождающим тура и представителем принимающей стороны. Первый настоял на удовлетворении просьбы туристов. Прав ли он в данной ситуации?
2. Рассмотреть ситуацию: находясь на отдыхе в Турции, туристы купили у местной турфирмы автобусную экскурсию по местным достопримечательностям. Автобус попал в ДТП. Несѐт ли инициативный туроператор, отправивший группу туристов в Турцию, ответственность за эту дополнительную экскурсию?
3. Привести перечень возможных источников риска для жизни и здоровья туристов при путешествиях.
4. Раскрыть понятие «Туристская полиция» и привести перечень мероприятий, которыми она

занимается | 6 |  |
| **Экзамен** |  |  |
| **МДК 01.02** Технология и организация турагентской деятельности |
| **Введение** | **Место знаний по учебной дисциплине в процессе освоения профессиональной программы по специальности** | 4 | 1 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование разделов и тем** | **Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся** | **Объем часов** | **Уровень освоения** |
| Раздел 1. Основы турагентской деятельности |  |  |
| **Тема 1.1. Нормативноправовая база турагентской****деятельности** | **Содержание** | **11** |  |
| **ФЗ «Об основах туристской деятельности». ФЗ «О защите прав потребителей». Требования к организации турагентской деятельности.** | 6 | 1 |
| **Практические занятия** |  |  |
| **Основные положения турагентской деятельности в нормативно-правовых документах** | 1 | 3 |
| **Самостоятельная работа** |  |
| **Выполнение домашних заданий.****Изучение нормативно -правовой базы регламентирующих деятельность предприятий туриндустрии** | 4 |
| **Тема 1.2. Государственное регулирование турагентской****деятельности** | **Содержание** | **11** |  |
| **Государственные органы по регулированию туристской деятельности.****Стратегия и программы развития туризма в Российской Федерации и в регионах.** | 4 | 1 |
| **Практические занятия** |  |  |
| **Правила оказания услуг по реализации туристского продукта в Российской Федерации** | 1 | 2 |
| **Самостоятельная работа** |  |  |
| **Выполнение домашних заданий Реферат: Туризма как объект управления.** | 6 | 2 |
| **Тема 1.3. Организационный аспект создания туристского агентства** | **Содержание** | **10** |  |
| **Организационно-правовые формы создания турагентств. Организационные основы****создания туристского агентства.** | 5 | 2 |
| **Самостоятельная работа** |  |  |
| **Выполнение домашних заданий Реферат: Факторы развития туризма** | 5 | 3 |
| Раздел 2. Технология и организация работы с потребителями |  |  |
| **Тема 2.1.** | **Содержание** | **11** |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование разделов и тем** | **Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся** | **Объем часов** | **Уровень освоения** |
| **Классификация групп клиентов** | **Факторы, влияющие на поведение покупателей. Классы обслуживания. Шкала потребностей клиентов** | 6 | 2 |
| **Практические занятия** |  |  |
| **Модель покупательского поведения** | 1 | 3 |
| **Самостоятельная работа** |  |  |
| **Выполнение домашних заданий.****Реферат: Формирование коммуникационных навыков менеджера по туризму.** | 4 | 3 |
| **Тема 2.2. Формы и стили Обслуживания клиентов** | **Содержание** | **12** |  |
| **Основные свойства услуги. Культура обслуживания клиентов.** | 6 | 2 |
| **Практические занятия** |  |  |
| **Пути повышения культуры обслуживания.** | 1 | 2 |
| **Самостоятельная работа** |  |  |
| **Выполнение домашних заданий.****Реферат: Формирование имиджа и бренда турагентства.** | 5 | 2 |
| **Тема 2.3.****Технологии и методы продаж** | **Содержание** | **13** |  |
| **Методы и технологии продаж.****Факторы, определяющие уровень обслуживания клиентов. Оформление офиса. Характер контакта.****Технологии электронных продаж.** | 8 | 2-3 |
|  | **Практические занятия** |  |  |
| 1. **Организация встречи продавца и покупателя. Формирование постоянной клиентской базы. Участие в туристских выставках и ярмарках** | 1 | 3 |
| **Самостоятельная работа** |  |  |
| **Выполнение домашних заданий.****Реферат: Система скидок и методы стимулирования продаж.** | 4 | 2 |
| **Тема 2.4.** | **Содержание** | **7** |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование разделов и тем** | **Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся** | **Объем часов** | **Уровень освоения** |
| **Документальное оформление взаимоотношений турагентства с клиентом** | **Договор.****Туристская путевка.****Туристский ваучер.****Информационный листок. Организация расчетов с потребителем.** | 4 | 2 |
| **Практические занятия** |  |  |
| 1. **Оформление договора между турагентством и потребителем.** | 1 | 3 |
| **Самостоятельная работа** |  |  |
| **Выполнение домашних заданий.****Реферат: Нормативно-правовые документы регламентирующие деятельность турагента.** | 2 | 2 |
| **Тема 2.5. Технология продвижения****и стимулирования продаж** | **Содержание** | **9** |  |
| **Организация рекламной кампании. Система стимулирования сбыта. Организация персональных продаж. Методы связей с общественностью** | 8 | 2 |
| **Практические занятия** |  |  |
| **Организация рекламной кампании и методы стимулирования продаж.****Контрольная работа по разделу «Технология и организация работы с потребителями** | 1 | 2-3 |
| Раздел 3. Информационные технологии в турагентской деятельности |  |  |
| **Тема 3.1.****Информационные****технологии бронирования** | **Содержание** | **11** |  |
| **Информационные технологии бронирования турпутевок у туроператоров. Интернет- технологии и программное обеспечение.** | 6 | 2-3 |
| **турпутевок** | **Практические занятия** |  |  |
| **Интернет-технологии бронирования турпутевок у туроператоров.** | 1 | 2 |
| **Самостоятельная работа** |  |  |
| **Выполнение домашних заданий.****Реферат: Развитие Интернет-технологий в туризме** | 4 | 2 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование разделов и тем** | **Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся** | **Объем часов** | **Уровень освоения** |
| **Тема 3.2.****Информационные технологии бронирования туристских услуг.** | **Содержание** | **10** |  |
| **Системы бронирования гостиничных услуг, авиаперевозок и др. Глобальные системы резервирования.** | 6 | 2 |
| Практические занятия |  |  |
| **Программные продукты резервирования туристских услуг.** | 1 | 2-3 |
| Самостоятельная работа |  |  |
| **Выполнение домашних заданий.****Реферат: Роль информационных технологий в индустрии туризма и гостеприимства** | 3 | 2 |
| **Тема 3.3.****Информационные технологии управления турагентством.** | Содержание | **8** |  |
| **Программные продукты автоматизации предоставления туристских услуг. Характеристика основных программных продуктов.** | 4 |  |
| Практические занятия |  |  |
| **Программные продукты автоматизации деятельности турагентства.** | **1** | 2 |
| **Самостоятельная работа** |  |  |
| **Выполнение домашних заданий.****Реферат: Информационные технологии автоматизации управления турагентством** | 3 | 2 |
| Раздел 4. Организация паспортной и визовой поддержки |  |  |
| **Тема 4.1.****Паспортные и визовые формальности** | Содержание | **11** |  |
| **Обеспечение паспортной и визовой поддержки. Общегражданские и специальные заграничные паспорта. Виза и визовый запрос.** | 6 | 2 |
|  | Практические занятия |  |  |
| **Организация визовой поддержки.** | 1 | 2-3 |
| Самостоятельная работа |  |  |
| **Выполнение домашних заданий. Реферат: Шенгенская виза.** | 4 | 2 |
| Раздел 5. Расчет стоимости услуг туристского агентства |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование разделов и тем** | **Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся** | **Объем часов** | **Уровень освоения** |
| **Тема 5.1. Комиссионные вознаграждения турагентств** | Содержание | **6** |  |
| **Система комиссионных вознаграждений. Формирование доходов туристского****агентства.** | 3 | 2 |
| Практические занятия |  |  |
| **Виды и размеры комиссионных вознаграждений.** | 1 | 2-3 |
| Самостоятельная работа |  |  |
| **Выполнение домашних заданий. Реферат: Операции с валютой.** | 2 | 2 |
| **Тема 5.2. Расчет стоимости на****отдельные услуги турагентств** | Содержание | **6** |  |
| **Расчет стоимости услуг туристского агентства по бронированию отдельных туристских услуг, визовому сопровождению и т.д.** | 4 | 2 |
| Самостоятельная работа |  |  |
| **Выполнение домашних заданий. \****Реферат: Пластиковые карты и правила их использования.** | 2 | 2 |

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения: 3— репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);

2— продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач;

1— ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств).

### УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

* 1. **Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Реализация программы модуля предполагает наличие учебного кабинета Программа профессионального модуля реализуется на базе учебного кабинета

«Туроператорской и турагентской деятельности».

Оборудование учебного кабинета:

30 посадочных мест;

рабочее место преподавателя;

комплект образцов документов по бронированию; комплект учебно-методической документации.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета: доска, ученические столы 1 -2 местные с комплектом стульев (компьютерные, учебные, демонстрационные), стол для преподавателя, компьютерный стол, демонстрационный стеллаж, шкафы для хранения учебников, дидактических материалов, пособий и пр.;

Технические средства обучения: интерактивная доска, мультивизор, видео двойка, мультимедийный проектор; средства новых информационных технологий (СНИТ); традиционные экранно-звуковые средства обучения (ЭЗСО, кинофильмы, диафильмы, диапозитивы-слайды, транспаранты); компьютер преподавателя, компьютеры для студентов, МФУ

Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории: столы, стулья, компьютер преподавателя, компьютеры для студентов, МФУ.

Реализация программы модуля предполагает обязательную производственную практику.

### Информационное обеспечение обучения

**Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы**

**Основные источники**:

1. Трудовой кодекс Российской Федерации.
2. Постановление Правительства РФ от 18.07.2007 г. №452 «Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта».
3. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности», ФЗ-132 от 24.11.96 с изменениями и дополнениями.
4. Федеральный закон от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (с изменениями от 03.05.2012 г.).
5. Федеральный закон от 07.02.1992 г. №2300-I «О защите прав потребителей» (с изменениями от 28.07.2012 г.).

Федеральный закон от 15.08.1996 г. № 114-ФЗ «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию» (с изменениями от 30.12.2012 г.).

1. Ильина, Е.Н. Туроперейтинг: продвижение туристского продукта [Электронный ресурс]: учебник. — Электрон. дан. — М. : Финансы и статистика, 2014. — 176 с. — Режим доступа[: http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1\_id=69148](http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=69148) — Загл. с экрана.
2. Ворох, Н.И. Технологии продаж [Электронный ресурс] : учебное пособие / Н.И. Ворох, Г.А. Смирнова. — Электрон. дан. — СПб. : ИЭО СПбУУиЭ (Институт электронного обучения Санкт-Петербургского университета управления и экономики), 2014. — 386 с.

— Режим доступа[: http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1\_id=64081](http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=64081) — Загл. с экрана.

1. Смирнова, Г.А. Организация туристской деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие. — Электрон. дан. — СПб. : ИЭО СПбУУиЭ (Институт электронного обучения

Санкт-Петербургского университета управления и экономики), 2012. — 369 с. — Режим доступа[: http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1\_id=64043](http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=64043) — Загл. с экрана.

1. Трухачев, А.В. Туризм. Введение в туризм: учебник [Электронный ресурс] : учебник /

А.В. Трухачев, И.В. Таранова. — Электрон. дан. — Ставрополь : СтГАУ (Ставропольский государственный аграрный университет), 2013. — 396 с. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=61125>— Загл. с экрана.

### Интернет-ресурсы:

**Интернет-ресурсы:**

* 1. [www.turprofi.ru](http://www.turprofi.ru/) Портал для турагента
	2. [www.tourdom.ru](http://www.tourdom.ru/) Профессиональный туристический портал
	3. [www.tonkosti.ru](http://www.tonkosti.ru/) Электронная туристическая энциклопедия
	4. [www.russiatourism.ru](http://www.russiatourism.ru/) Официальный сайт Федерального агентства по туризму Минспорттуризма России
	5. http: //biblioclub. ru
	6. [http://www.acase.ru](http://www.acase.ru/)
	7. [http: //www. hotel .uralre gion.ru](http://www.hotel.uralregion.ru/)
	8. [http://www.hoteline.ru](http://www.hoteline.ru/)
	9. [http://www. goste.ru](http://www.goste.ru/)
	10. [http://www. h](http://www/)otelcentr.ru
	11. [http://www.hotelkosmos.ru и](http://www.hotelkosmos.ru/) другие
	12. [http://www.russiatourism.ru](http://www.russiatourism.ru/)
	13. [http://cap.ru](http://cap.ru/)
	14. [http: //www. vol gatourizm.ru](http://www.volgatourizm.ru/)
	15. [http: //www. turizm.ru](http://www.turizm.ru/)
	16. [http: //gooddays .ru](http://gooddays.ru/)
	17. [http://www.ertert.ru](http://www.ertert.ru/)
	18. [http://geosfera.info](http://geosfera.info/)
	19. [http: //www.travel .ru](http://www.travel.ru/)
	20. [http://puteshestvia.com](http://puteshestvia.com/)
	21. [http: //www. tourbus. ru/](http://www.tourbus.ru/)
	22. [http://www.ttg-russia.ru](http://www.ttg-russia.ru/)
	23. [www.zakonrf.info.](http://www.zakonrf.info/) Правовая система «Российское законодательство». Форма доступа:
	24. - Электронные словари. Форма доступа: [http://slovari.yandex.ru](http://slovari.yandex.ru/)

## Для ознакомления с текущей информацией, касающейся перевозок туристов в РФ и за рубежом, рекомендуется посещение сайтов отечественных и зарубежных туроператоров и турагентов (например: www.turizm.ru.;[www.travtl.ru](http://www.travtl.ru/).; [www.travelplanet.ru](http://www.travelplanet.ru/).; [www.holyland.ru](http://www.holyland.ru/).; [www.trawellux.ru](http://www.trawellux.ru/); [www.natali-tours.ru](http://www.natali-tours.ru/) и др.)

Обязательным условием организации образовательного процесса в рамках профессионального модуля «Управление функциональными подразделениями организации» является освоение программ общепрофессиональных дисциплин.

### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

НОУ СПО «УКНиУ», реализующий подготовку по профессиональному модулю, обеспечивает организацию и проведение промежуточной аттестации и текущего контроля демонстрируемых обучающимися знаний, умений и навыков.

Текущий контроль проводится преподавателем в процессе проведения практических занятий и контрольных работ, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий. Формы и методы текущего контроля по учебной дисциплине самостоятельно разрабатываются образовательным учреждением и доводятся до сведения обучающихся в начале обучения.

Итоговый контроль проводится экзаменационной комиссией после обучения по междисциплинарному курсу.

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

ФОС включают в себя педагогические контрольно-измерительные материалы, предназначенные для определения соответствия (или несоответствия) индивидуальных образовательных достижений основным показателям результатов подготовки (таблицы).

Обучение по профессиональному модулю завершается промежуточной аттестацией, которую проводит экзаменационная комиссия. В состав экзаменационной комиссии могут входить представители общественных организаций обучающихся, работодатели.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Результаты (освоенные профессиональные****компетенции)** | **Основные показатели оценки результата** | **Формы и методы контроля и оценки** |
| ПК 1.1. Выявлять и | разрабатывает анкеты; | Текущий контроль в |
| анализировать запросы | составляет опросные листы; | форме: защиты |
| потребителя и | информирует анкетируемого о | практических занятий |
| возможности их | последовательности |  |
| реализации. | проведения социологического |  |
|  | исследования; |  |
|  | обрабатывает полученные |  |
|  | результаты; |  |
|  | ведет документация на |  |
|  | электронных и бумажных |  |
|  | носителях. |  |
| ПК 1.2. | информирует потребителя о | Текущий контроль в |
| Информировать | туристских продуктах; | форме: защиты |
| потребителя о туристских |  | практических занятий |
| продуктах. |  |  |
| ПК 1.3. | заполняет разовые заявки под | Текущий контроль в |
| Взаимодействовать с | конкретного и реального | форме: защиты |
| туроператором по | потребителя | практических занятий |
| реализации и продвижению |  |  |
| туристского продукта. |  |  |
| ПК 1.4. Рассчитывать | - рассчитывает стоимость | Текущий контроль в |
| стоимость турпакета в | турпакета в соответствии с | форме: защиты |
| соответствии с заявкой | заявкой потребителя; | практических занятий |
| потребителя. | - ведет документацию на |  |
|  | электронных и бумажных |  |
|  | носителях |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Результаты (освоенные профессиональные****компетенции)** | **Основные показатели оценки результата** | **Формы и методы контроля и оценки** |
| ПК 1.5. Оформлять турпакет (турпутевки,ваучеры, страховые полисы). | * оформляет турпакет;
* оформляет ваучеры;
* оформляет страховые полисы;

-ведет документацию на электронных и бумажных носителях | Текущий контроль в форме: защиты практических занятий |
| ПК 1.6. Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю. | * информирует потребителя о видах услуг по оказанию визовой поддержки;
* ведет документацию на

электронных и бумажных носителях | Текущий контроль в форме: защиты практических занятий |
| ПК 1.7. Оформлять документы строгой отчетности. | * заполняет бланки формы Тур-1 "Туристская путевка";
* ведет документацию на электронных и бумажных носителях
 | Текущий контроль в форме: защиты практических занятий |
| ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес | Демонстрация интереса к будущей профессии. | Интерпретация результатов наблюдений за обучающимся в процессе освоения профессиональнойпрограммы |
| ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать ихэффективность и качество. | выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач; оценка эффективности и качества выполнения задач технологии продаж ипродвижения турпродукта | Интерпретация результатов наблюдений за обучающимся в процессе освоения профессиональной программы |
| ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность. | принятие решения в стандартных и нестандартных ситуациях и осознание за него ответственности | Интерпретация результатов наблюдений за обучающимся в процессе освоения профессиональнойпрограммы |
| ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. | * эффективный поиск и использование информации;
* использование различных источников информации для эффективного выполнения задач технологии продаж и продвижения турпродукта, профессионального и личностного развития
 | Интерпретация результатов наблюдений за обучающимся в процессе освоения профессиональной программы |
| ОК 5. Использоватьинформационно- | Использованиеинформационно- | Интерпретация результатовнаблюдений за |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Результаты (освоенные профессиональные****компетенции)** | **Основные показатели оценки результата** | **Формы и методы контроля и оценки** |
| коммуникационные технологии в профессиональнойдеятельности. | коммуникационных технологий | обучающимся в процессе освоения профессиональнойпрограммы |
| ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями. | Взаимодействие с обучающимися, преподавателями и мастерами в ходе обучения | Интерпретация результатов наблюдений за обучающимся в процессе освоения профессиональнойпрограммы |
| ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий. | * самоанализ и коррекция результатов собственной работы;
* ответственность за работу подчиненных
 | Интерпретация результатов наблюдений за обучающимся в процессе освоенияпрофессиональной программы |
| ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планироватьповышение квалификации. | Организация самостоятельных занятий по повышению личностного и квалификационного уровня | Интерпретация результатов наблюдений за обучающимся в процессе освоения профессиональной программы |
| ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности. | Анализ инноваций в области технологии продаж и продвижения турпродукта | Интерпретация результатов наблюдений за обучающимся в процессе освоения профессиональнойпрограммы |

**Тесты для контрольной работы**

## Вариант 1

1. *Какие условия необходимы для развития туризма:*
2. Политическая стабильность, развитие транспортной индустрии, развитие местной промышленности.

Б. Природные богатства, инфраструктура, материальная база, транспортные услуги, ресурсы гостеприимства.

1. Все вышеперечисленное.
2. *Дайте определение «материальная база».*
3. Подземные и наземные сооружения, необходимые для удовлетворения потребностей туристской индустрии.

Б) Основные наземные постройки необходимые для удовлетворения требований туристов с точки зрения удобств и эстетического восприятия.

1. Туристские фирмы, занимающиеся организацией и продажей туристских поездок.
2. *Дайте определение туристские ресурсы»*

А) Природные объекты и явления, культурное наследие. Б) Магазины, спортивные и развлекательные центры. В) Все вышеперечисленное.

1. *К инфраструктуре можно отнести:*

А) Музеи, гостиницы, памятники архитектуры. Б) Библиотеки, дороги, мотели, турбазы, кафе. В) Освещение, коммуникации, автострады.

1. *Каким образом подразделяются по построению трассы маршрута?*

А) Линейные и кольцевые, радиальные.

Б) Стационарные и кольцевые, радиальные. В) Линейные, кольцевые, стационарные.

1. *Дайте определение понятия «тур».*
2. Организованная совокупность услуг во время путешествия.

Б) Это индивидуальная или групповая поездка по определенному туристскому маршруту в конкретно определенный срок.

1. Распространенный в туризме вид продажи товара, когда несколько услуг реализуются в наборе.
2. *Туристский маршрут это:*
3. Заранее спланированная трасса передвижения туристов, рассчитанная по времени с целью получения предусмотренных программой обслуживания услуг. Б) Путь передвижения путешественников, рассчитанный по времени с целью получения экскурсионных услуг.
4. Все вышеперечисленное.
5. *Основные услуги:*
6. Услуги, включенные в стоимость тура. Б) Услуги, включенные в турпутевку.
7. Все вышеперечисленное.
8. *Перечислите функции, которые выполняют туристско-экскурсионные организации.* А) Развитие гуманитарных ресурсов, коммуникативная и информационная функции. Б) Информативная, убеждающая, напоминающая. В) Комплектующая, сервисная и гарантийная функции.
9. *Как называются организации и предприятия, участвующие в обслуживании туристов на маршруте:*
10. Туроператоры и турагенты. Б) Поставщики услуг.
11. Организаторы туризма.
12. *К кому можно отнести отдыхающего на круизном лайнере?*
13. Туристу.

Б) Экскурсанту.

1. Путешественнику.
2. *Дайте определение понятие «туристская индустрия».*
3. Межотраслевой комплекс по производству товаров и услуг для туризма.

Б) Взаимосвязанные предприятия в рамках единого туристского продукта: гостиницы, рестораны, транспорт, туристская программа.

1. Комплекс жилых, хозяйственных парковых и других построек, составляющих единое целое.
2. *Какая категория мест в самолете, считается наивысшей по уровню комфорта? А) Бизнес-класс. Б) Первый класс. В) Эконом-класс.*
3. *Туристская поездка с использованием транспортного средства не только для перемещения, но и для временного проживания, питания и обслуживания?*
	1. Шоп-тур. Б) Круиз.
	2. Сафари-тур.
4. *Отдельная постройка, используемая для размещения туристов, часто предлагается в тропических и южных странах?*
	1. Апартаменты. Б) Мотель.
	2. Бунгало.
5. *К дополнительным услугам относятся:*
6. Услуги приобретенные туристом по желанию. Б) Размещение, питание, анимация.
7. Экскурсии, развлечения, трансфер.
8. *Экскурсия это:*

А) Путешествие продолжительностью сутки с познавательной целью. Б) Путешествие продолжительностью сутки с рекреационной целью. В) Все вышеперечисленное.

## Вариант 2

1. По каким параметрам определяется отличие между туроператором и турагентом?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| А) По системе доходов, по принадлежноститурпродукта | Б) По законодательному статусу | В) По сегментам спроса |

1. Что такое Инклюзив-тур?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| А) предоставляемый | Б) Тур с жестким | В) Тур с набором услуг |
| туристу в соответствии с | набором услуг, не | по желанию потребителя |
| заключенным договором | изменяющимся при |  |
|  | продаже |  |

1. Каковы основные аспекты подбора поставщика услуги?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| А) Качество услуг, | Б ) Составление | В) Все |
| репутация партнера, | договорной | вышеперечисленное |
| соответствие уровня и | документации, |  |
| типа всех услуг | правоспособность, |  |
| социальному сегменту | способность выполнять |  |
| потребителей и виду | свои обязанности по |  |
| туризма | договору |  |

1. Эксклюзивный блок это когда:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| А) Размер блока | Б) Размер блока | В) размер блока |
| составляет 15 - 50% | составляет 30-50% | превышает половину |
| номерного фонда | номерного фонда | номерного фонда |
|  | гостиницы | гостиницы |

1. В зависимости от условий продажи мест в гостинице, блоки бывают:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| А) Значительный блок. | Б) Строго фиксированный блок | В) Мягкий блок. |

1. Договор о квоте мест на условиях элотмента:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| А) Туроператор не | Б) Туроператор | В) Туроператор |
| оплачивает | оплачивает квоту мест | оплачивает квоту во |
| предварительную квоту, | предварительно | время во время заезда |
| а вносит плату перед |  | туристов |
| каждым заездом |  |  |

1. Планирование тура включает:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| А) Изучение спроса, | Б) Разработку схемы | В) вышеперечисленное |
| комплектацию тура, | деятельности |  |
| разработку программы | туроператора по |  |
| обслуживания. | планированию тура, |  |
|  | договорную компанию, |  |
|  | расчѐт стоимости тура. |  |

1. Взимается ли плата за проживание при размещении туристов в гостинице до расчѐтного часа?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| А) Взимается. | Б) Не взимается. | В) Взимается с иностранцев. |

1. Строго фиксированный блок - это:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| А) Туроператор приобретает конкретные номера, списоккоторых прикладывает к договору. | Б) Туроператор приобретает номера конкретной категории или вместимости. | В) Туроператор приобретает определенное количество номеров. |

1. .Какие из нижеперечисленных документов являются технологическими?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | А)1. Турпутевка
2. Технологическая карта туристского путешествия
3. Договоры с поставщиком услуг
4. Лист бронирования
5. Информационный листок
 | Б)1. Ваучер
2. Договоры с клиентами по сбыту
3. Лист отметок
4. Страховка
5. Заявка на бронирование
 | В)Все вышеперечисленное |

1. Заказной тур - это:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | А) Тур, в формированиикоторого принимает участие клиент. | Б) Тур, сформированныйтуроператором до встречи с клиент. | В) Тур, заказанный агентом. |

1. Что такое агентское соглашение с авиакомпанией?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | А) Договор об аренде самолета под туристские перевозки | Б) Договор о продаже квоты мест на регулярные авиарейсы | В) Договор о праве самостоятельно выступать как агентство авиакомпании по продажеавиабилетов |

1. .Что подразумевает под собой чартерный договор?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | А) Договор о продаже квоты мест на чартерные авиарейсы | Б) Договор о праве самостоятельно выступать как агентствоавиакомпании по продаже авиабилетов | В) Договор об аренде самолета под туристские перевозки |

1. . Что такое блок-чартер?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | А) Договор об аренде самолета под туристские перевозки | Б) Часть мест в арендованном под туристские перевозки самолете, распределяемые между несколькимитурфирмами | В) Часть мест на регулярном авиарейсе, выделяемые авиакомпанией турфирме под туристские перевозки |

1. Безотзывное бронирование мест в гостинице - это?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | А) Текущее бронирование | Б) Предварительноебронирование | В) Пролонгируемоебронирование |

1. Бронирование по разовым заявкам осуществляется:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | А) При наличии клиента | Б) Под предполагаемогоклиента | В) При единичном заезде группы |

1. Какие документы являются документами обслуживания?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | А) Технологическая карта тура, лист бронирования,информационный листок путевки, калькуляция | Б) Извещение (заявка на бронирование), подтверждение о заезде, ваучер, лист отметок | В) Путевка, маршрутный лист, график загрузки туристских предприятий, памятка туриста |

18.. Какие из перечисленных документов, согласно российским нормативным актам

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Путевка, маршрутный | Описание маршрута, | Технологическая карта |
| лист, график загрузки | каталог, расчет | тура, информационный |
| туристских предприятий, | стоимости тура, ваучер | листок к путевке, лист |
| памятка туриста |  | бронирования, договор с |
|  |  | туристом |

* 1. Гарантирует ли зарубежную поездку наличие визы в паспорте?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| А) Не гарантирует | Б) Гарантирует | В) В некоторых случаях |

* 1. Какие из нижеперечисленых стран не входят в Шенгенскую зону?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| А) Исландия,Великобритания | Б) Швейцария, Норвегия | В) Ирландия,Великобритания |

### РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ОБУЧЕНИЯ СТУДЕНТОВ

**С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ**

* + 1. Для того, чтобы обучение было не формальным, а направленным на благо студента с ограниченной дееспособностью или инвалида, его лучшую социализацию в общество, в массовом образовательном учреждении необходимо создавать специальные образоватедьные условия, включающие наличие специальных знаний у профессорско- преподавательского состава учреждения.
		2. Большинство преподавателей вузов не обладают минимумом знаний, необходимым для работы со студентами с ОВЗ. Учитывая, что высшее учебное заведение становится местом, где обучаются студенты с ОВЗ, рекомендуется обратить особое внимание на следующие факторы:
1. использование методик «вовлечения» участников в учебный процесс, использования средств визуализации и коммуникации в учебном процессе;
2. решение технических проблем обеспечения высокого качества трансляции и приема потоковых трансляций, обеспечение процесса занятий бесперебойно работающими каналами связи, предоставление слушателям возможности задавать вопросы преподавателям в ходе занятий, обеспечение слушателей удобными аудиториями и комфортными рабочими местами;
3. сопровождение процесса обучения квалифицированно разработанным web-

сайтом;

1. совершенствование подачи содержания учебного материала, обеспечение

его доступности для восприятия, структурированность, насыщенность визуализированными учебными материалами, слайдами, CD и DVD - дисками с мультимедиа-записями, в том числе - учебными материалами по использованию специфического компьютерного оборудования;

1. использование приемов и технологий оказания педагогической и психологической помощи студентам с ОВЗ;
2. тщательную подготовку системы организационного обеспечения учебных занятий, включая обеспеченность сопутствующими материалами, средствами коммуникации, печатными материалами и руководствами;
3. разработать систему договорных отношений, устанавливающую права и обязанности участников, провести обучение персонала, обеспечить наличие достаточного количества технического и обслуживающего персонала для оказания помощи студентам с ОВЗ и инвалидам.

Особые образовательные потребности различаются у студентов разных категорий, поскольку задаются спецификой нарушения дееспособности и определяют особую логику построения учебного процесса, находят свое отражение в структуре и содержании образования.

Наряду с этим можно выделить особые по своему характеру потребности, свойственные всем студентам с ОВЗ: ввести в содержание обучения специальные

разделы, не присутствующие в программах образования нормально развивающихся сверстников; использовать специальные методы, приемы и средства обучения (в том числе специализированные компьютерные технологии), обеспечивающие реализацию

«обходных путей» обучения; индивидуализировать обучение в большей степени, чем требуется для обычного студента; обеспечить особую пространственную и временную организацию образовательной среды; максимально раздвинуть образовательное пространство за пределы образовательного учреждения.

Общие принципы и правила работы:

1, Индивидуальный подход к каждому студенту.

1. Предотвращение наступления утомления, используя для этого разнообразные средства (чередование умственной и практической деятельности, преподнесение материала небольшими дозами, использование дидактического материала и средств наглядности).
2. Использование методов, активизирующих познавательную деятельность студентов, развивающих их и формирующих необходимые компетенции.
3. Проявление педагогического такта. Постоянное поощрение за малейшие успехи, своевременная и тактическая помощь каждому студенту, развитие в нѐм веры в собственные силы и возможности.

Эффективными приемами коррекционного воздействия на эмоциональную и познавательную сферу студентов с ограниченной дееспосо бностыо являются:

* активные и интерактивные методы обучения;
* психогимнастика и релаксация, позволяющие снять мышечные спазмы и зажимы, особенно в области лица и кистей рук.

### ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ СТУДЕНТОВ

Основные этапы практического психолого-педагогического сопровождения интегрируемого студента в учебном заведении

1. Выявление и анализ проблем у конкретного студента.
2. Определение возможности интеграции конкретного студента, условий и форм интеграции.
3. Составление плана интегрированного обучения, включая:

определение вида и объема необходимой адаптации (образовательной, технологической и др.), оказание дополнительной специальной помощи.

1. Проведение предварительной организационно-коррекционной работы:
* со студентом и его родителями;

- студентами и ППС, с родителями, работниками учебного заведения.

1. При необходимости разработка индивидуальных учебных программ в зависимости от уровня возможностей и способностей студента.

Необходимым условием организации успешного обучения и развития студентов с ограниченными возможностями здоровья является создание адаптивной среды, позволяющей обеспечить их полноценную интеграцию и личностную самореализацию. В образовательном учреждении должны быть созданы надлежащие материально- технические условия, обеспечивающие возможность для беспрепятственного доступа детей с недостатками физического и психического развития в здания и помещения образовательного учреждения

Необходимо обеспечить психолого-педагогическое сопровождение студента с ограниченными возможностями здоровья на протяжении всего периода его обучения. Это сопровождение включает не только специальную коррекционно-развивающую работу в

индивидуальной и групповой форме, но обязательно и работу с администрацией образовательного учреждения, педагогическим и студенческим коллективом, родителями.

С целью обеспечения диагностико-коррекционного психологопедагогического сопровождения обучающихся с ОВЗ.

Заместитель директора по учебно-воспитательной работе, куратор оказывают систематическую организационно-методическую помощь ППС, которые работают со студентами с ОВЗ в определении направлений и планировании работы, анализирует результаты обучения.

Преподаватели, работающие со студентами с особыми образовательными потребностями, проводят систематическое углубленное изучение обучающихся с целью выявления их индивидуальных особенностей и определения направлений развивающей работы, фиксируют динамику развития, ведут учет освоения ими учебной программы.

Текущие и этапные результаты адаптации, продвижения в развитии и личностном росте обучающихся, формирования навыков образовательной деятельности, освоения учебной программы, показатели функционального состояния их здоровья фиксируются в процессе сопровождения обучающегося.