

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ

Государственное бюджетное профессиональное образовательное  
учреждение Архангельской области  
«Архангельский педагогический колледж»  
(ГБПОУ АО «Архангельский педколледж»)

РАССМОТРЕНО И  
ОДОБРЕНО  
на заседании кафедры  
учебных дисциплин и  
учебных модулей в области  
туризма и естественных наук  
Протокол № 9  
от «17» мая 2021 г.  
Заведующий кафедрой:  
*М.Н. Жданова*

РЕКОМЕНДОВАНО  
к утверждению экспертным  
советом Архангельского  
педколледжа  
Протокол № 6  
от «24» мая 2021 г.  
Председатель экспертного  
совета: *Н.Ю. Ульянова*

УТВЕРЖДАЮ  
Директор  
Архангельского  
педколледжа  
\_\_\_\_\_ Л.А.  
Перова  
«15» июня 2021 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**ПМ. 01. Предоставление турагентских услуг**

Программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования **43.02.10. Туризм**

Организация-разработчик: ГБПОУ АО «Архангельский педколледж»

Разработчик: Л.В. Шмелева , преподаватель .

## **СОДЕРЖАНИЕ**

- 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
- 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
- 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
- 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

# **1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

## **ПМ 01 «Предоставление турагентских услуг»**

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

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

#### **1.1.1. Перечень общих компетенций<sup>1</sup>**

---

<b>Код</b>	<b>Наименование общих компетенций</b>
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество
ОК 3.	Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях
ОК 4.	Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 6	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать 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	Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.

#### 1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

<b>Код</b>	<b>Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций</b>
ВД 1	<i>Предоставление турагентских услуг</i>
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 и др.).
ПК 1.6.	Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю.
ПК 1.7	Оформлять документы строгой отчетности.

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен<sup>2</sup>:

<b>Иметь практический опыт</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• выявления и анализа потребностей заказчиков и подбора оптимального туристского продукта;</li><li>• подбора информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках;</li><li>• проведения сравнительного анализа предложений туроператоров, разработки рекламных материалов и презентации турпродукта;</li><li>• взаимодействия с туроператорами по реализации и продвижению турпродукта с использованием современной офисной техники;</li><li>• оформления и расчета стоимости турпакета (или его элементов) по заявке потребителя;</li><li>• оказания визовой поддержки потребителю;</li><li>• оформления документации строгой отчетности;</li></ul>
<b>уметь</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• определять и анализировать потребности заказчика;</li><li>• выбирать оптимальный туристский продукт;</li><li>• осуществлять поиск актуальной информации на русском и иностранном языках из разных источников (печатных, электронных и др.);</li><li>• составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам, проводить маркетинг существующих предложений от туроператоров;</li><li>• взаимодействовать с потребителями и туроператорами с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения;</li><li>• осуществлять бронирование с использованием современной офисной техники;</li><li>• принимать участие в семинарах, обучающих программах, ознакомительных турпоездках, организовываемых туроператорами;</li><li>• обеспечивать своевременное получение потребителем</li></ul>

	<p>документов, необходимых для осуществления турпоездки;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• разрабатывать и формировать рекламные материалы, разрабатывать рекламные акции и представлять туристский продукт на выставках, ярмарках, форумах;</li> <li>• представлять турпродукт индивидуальным и корпоративным потребителям;</li> <li>• оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящими в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты;</li> <li>• оформлять документацию заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта;</li> <li>• составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договора, заявки);</li> <li>• приобретать, оформлять, вести учет и обеспечивать хранение бланков строгой отчетности;</li> <li>• принимать денежные средства в оплату туристической путевки на основании бланка строгой отчетности;</li> <li>• предоставлять потребителю полную и актуальную информацию о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы;</li> <li>• 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;</li> </ul>
<p><b>знать</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• изучения и анализа запросов потребителя;</li> <li>• требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю, к правилам реализации туристского продукта и законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора;</li> <li>• различные виды информационных ресурсов на русском и иностранном языках, правила и возможности их</li> </ul>

	<p>использования;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• методы поиска, анализа и формирования баз актуальной информации с использованием различных ресурсов на русском и иностранном языках;</li> <li>• технологии использования базы данных;</li> <li>• статистику по туризму, профессиональную терминологию и принятые в туризме аббревиатуры;</li> <li>• особенности и сравнительные характеристики туристских регионов и турпродуктов;</li> <li>• основы маркетинга и приемы маркетинговых исследований в туризме;</li> <li>• виды рекламного продукта, технологии его разработки и проведения рекламных мероприятий;</li> <li>• методики расчета и характеристики турпродукта;</li> <li>• правила оформления деловой документации;</li> <li>• правила изготовления, использования, учета и хранения бланков строгой отчетности;</li> <li>• перечень стран, имеющих режим безвизового и визового въезда граждан Российской Федерации;</li> <li>• перечень стран, входящих в Шенгенское соглашение, и правила пересечения границ этих стран гражданами Российской Федерации;</li> <li>• требования консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы;</li> <li>• этику и психологию делового общения;</li> <li>• информационные технологии и профессиональные пакеты программ по бронированию;</li> <li>• инструкцию по использованию офисной техники;</li> <li>• технику безопасности.</li> </ul>
--	---

## **1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля**

Всего часов - 501

в том числе в форме практической подготовки - 262 ч.

Из них на освоение МДК – 357 ч.

в том числе самостоятельная работа - 119 ч.

практики, в том числе учебная – 36 ч.

производственная – 108 ч.

Промежуточная аттестация 2,3 семестр

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### 2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего, час.	В т.ч. в форме практической подготовки	Объем профессионального модуля, ак. час.							
				Всего	Обучение по МДК				Практики		
					В том числе				Промежуточная аттестация.	Учебная	Производственная
					Лабораторных и практических занятий	Курсовых работ (проектов) <sup>3</sup>	Самостоятельная работа <sup>4</sup>				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
ПК 1.1 ПК1.2 ПК 1.3 ПК 1.4 ПК 1.5 ПК 1.6 ПК 1.7 ОК 1.2.3.4.5.6.7.8.9.	<b>Раздел 1.</b> Освоение технологического процесса личных продаж и продвижения турпродукта	<b>225</b>	<b>150</b>	150	75	<b>1</b>	75	20	24	<b>72</b>	
ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4 ПК 1.5 ПК 1.6	<b>Раздел 2.</b> Освоение технологического процесса организации турагентской деятельности	<b>132</b>	88	<b>88</b>	<b>43</b>	1	44	20	12	<b>36</b>	

<b>ПК1.7</b>										
<b>ОК</b>										
<b>1.2.3.4.5.6.7.8.9.</b>										
	Учебная и производственная практика (по профилю специальности), часов	<b>144</b>								
	Промежуточная аттестация									
	<b>Всего:</b>	<b>501</b>	<b>238</b>	<b>238</b>	<b>119</b>	<b>2</b>	<b>119</b>	<b>40</b>	<b>36</b>	<b>108</b>

## 2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

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

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов	Код компетенций	
1	2	3	4	
Раздел ПМ 1. Освоение технологического процесса личных продаж и продвижения турпродукта		225		
МДК. 01.01 Технология продаж и продвижения турпродукта		150	ОК1-9,ПК 1.1-1.7	
Тема 1. 1. Особенности и сравнительная характеристика туристских регионов и турпродуктов	<b>Содержание</b>	20		
	1. <b>Сущность и задачи профессионального модуля:</b> Сущность и содержание учебного курса. Особенности методов, средств, форм обучения. Роль знаний по дисциплине в будущей профессиональной деятельности выпускника.	10		
	2. <b>Сравнительная характеристика туристских регионов:</b> Понятия «туристский регион» и «туристский продукт». Краткое представление особенностей туристских регионов, их сравнительная характеристика. Критерии характеристики туристского региона.			
	3. <b>Среда маркетинга:</b> Понятие внутренней и внешней среды маркетинга.			
	4. <b>Содержание и задачи маркетинговых исследований:</b> Методические основы, правила, процедуры и направления исследований.			
	5. <b>Основные этапы маркетинговых исследований,</b> их назначение, методы, промежуточные и окончательные результаты исследования и анализ внешней среды и рынков Характер маркетинговых исследований			
	6. <b>Структура туристского рынка</b> Оценка конъюнктуры рынка. Определение емкости рынка.			
	7. <b>Сравнительная характеристика туристских продуктов:</b> Особенности, характеристика и критерии туристских продуктов.			
	<b>Практические занятия</b>		10	ОК1-9,ПК 1.1-1.7
	1. Классификация рынка по видам и формам туризма			
	2. Анализ рынка туристских регионов , востребованных в г.Архангельске			
	3. Просмотр и анализ презентаций турагенств г. Архангельска			
4. Сравнительная характеристика туристских продуктов				
Тема 1. 2. Требования	<b>Содержание</b>	10		

российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю	1.	<b>Характеристика информации, предоставляемой потребителю туристских услуг:</b> учет требований российского законодательства при оказании туристских услуг потребителю.	5	
	2.	<b>Информирование потребителей туристских услуг:</b> Информирование клиента об особенностях туристского обслуживания. Страхование, франшиза.		
	3.	<b>Информирование о правах потребителей экскурсионных услуг:</b> Особенности организации экскурсионной деятельности с иностранными туристами.		
	<b>Практические занятия</b>		5	
	1.	Подбор информации для потребителей туристских услуг		
	2.	Анализ прав потребителей туристских услуг		
<b>Тема 1.3.</b> Структура рекреационных потребностей, методы изучения и анализ запросов потребителя	<b>Содержание</b>		<b>10</b>	ОК1-9,ПК 1.1-1.7
	1.	<b>Понятие и структура туристских потребностей:</b> Понятия «потребности» (А.Маслоу), «рекреационные потребности», их особенности и структура.	5	
	2.	<b>Методы исследования потребительских запросов:</b> Понятие «потребительский запрос», особенности потребительских запросов в туризме. Методы исследования потребительских запросов.		
	3.	<b>Анализ запросов потребителей:</b> Оценка и анализ результатов запросов потребителей туристских продуктов и услуг.		
	<b>Практические занятия</b>			
	1.	Методы сбора, обработки, анализа и оценки информации. Знакомство с различными видами опросников	5	
	2.	Оценка и анализ результатов исследования		
<b>Тема 1.4.</b> Информационные ресурсы индустрии туризма	<b>Содержание</b>		<b>3</b>	ОК1-9,ПК 1.1-1.7
	1.	<b>Информационные ресурсы</b> Использование Интернет-сайтов в сфере туризма. Каталоги туристской индустрии.	1	
	<b>Практические занятия:</b>		2	
	1.	Анализ содержания туристских каталогов		
<b>Тема 1.5.</b> Методики расчета себестоимости турпакета и определения цены турпродукта	<b>Содержание</b>		<b>6</b>	
	1.	<b>Новые продукты в маркетинговой деятельности:</b> Основные этапы разработки продукта-новинки. Внедрение нового туристского продукта на рынок	3	
	2.	<b>Жизненный цикл товара:</b> Этапы жизненного цикла товара: этап введения турпродукта на рынок, этап роста, этап зрелости, этап насыщения, этап упадка.		
	<b>Практические занятия</b>		3	
	1.	Разработка турпродукта		
<b>Тема 1.6.</b> Профессионально-значимые качества продавца. Типы клиентов	<b>Содержание</b>		<b>13</b>	ОК1-9,ПК 1.1-1.7
	1.	<b>Профессионально- значимые качества продавца:</b>	6	

		Основные характеристики и требования профессий человек-человек. Типы профессий (по Климову). Условия работы продавца. Профессиограмма продавца.		
	2.	<b>Мотивация деятельности продавца:</b> Профессионально-значимые качества продавца: (коммуникабельность, жизнерадостность, инициативность, предприимчивость, уверенность в себе, широкий кругозор, гибкость, сообразительность и т.д.)		
	3.	<b>Типы клиентов:</b> Характеристика понятия «клиент». Различные типологии клиентов: по темпераменту (холерики, сангвиники, меланхолики, флегматики); по ведущей репрезентативной системе (визуалы, аудиалы, кинестетики); по типу мышления (синтезатор, идеалист, прагматик, аналитик, реалист); в зависимости от ведущей субличности (взрослый, ребенок, родитель (по Э. Берну); по степени готовности к покупке (зритель, жалобщик, покупатель). Особенности клиентов каждого из указанных типов. Внешние проявления вышеуказанных типов		
	4.	<b>Особенности работы и общения с клиентами различного типа:</b> Диагностика типов личности (опросник сенсорного предпочтения, опросник стилей мышления, Айзенка и др.) Факторы, оказывающие влияние на потребителей туристских услуг		
	5.	<b>Мотивы поведения покупателей:</b> Сущность и направления исследований мотивов потребителей туристских услуг. Мотивационный процесс и его основные стадии: возникновение потребности, поиск путей удовлетворения потребности, определение направления действия, осуществление действия, удовлетворение потребности.		
		<b>Практические занятия</b>	7	
	1.	Разработка профессиограммы продавца турпродукта		
	2.	Выявление потребностей потребителей турпродукта.		
	3	Анализ типов клиентов по степени готовности к покупке. Анализ мотивов поведения		
<b>Тема 1.7.</b> Статистика по туризму, профессиональная терминология и принятые в туризме аббревиатуры		<b>Содержание</b>	<b>6</b>	ОК1-9,ПК 1.1-1.7
	1.	<b>Использование статистической информации в туристской индустрии:</b> Понятие «статистика», «статистическая информация». Цели и задачи использования статистической информации в индустрии туризма	3	
	2.	<b>Профессиональная терминология:</b> Использование профессиональной терминологии в индустрии туризма. Основные аббревиатуры, используемые в сфере туризма		
		<b>Практические занятия</b>	3	
	1.	Исследование статистических данных туристского рынка в г.Архангельске и Архангельской области. Работа с сайтом «Поморленд», анализ туристского рынка. Работа с профессиональной лексикой, аббревиатурами в сфере туризма		
<b>Тема 1.8.</b> Прием клиента и установление с ним контакта. Типы поведения продавца		<b>Содержание</b>	<b>6</b>	ОК1-9,ПК 1.1-1.7
	1.	<b>Особенности приема клиента:</b> Рабочее место турагента. Создание положительного имиджа турагента.	3	

	2.	<b>Установление контакта с покупателем:</b> Задачи установления контакта с покупателем		
	<b>Практические занятия</b>		<b>3</b>	
	1.	Наблюдение за работой продавцов – консультантов торговых сетей с целью выделения этапов продаж и определения различий индивидуальных и розничных продаж		
<b>Тема 1.9.</b> Выявление потребностей клиента. Типы поведения покупателей	<b>Содержание</b>		<b>6</b>	ОК1-9,ПК 1.1-1.7
	1.	<b>Выявление потребностей покупателя:</b> Задачи этапа выявления потребности покупателя. Понятие потребностей, иерархия потребностей по А.Маслоу. Основные потребности, которые хочет удовлетворить потребитель. Типы вопросов )открытие, закрытие, перефразирование, альтернативные, отвлекающие, риторические). Действия слушающего. Правила «активного слушания»	3	
	<b>Практические занятия</b>		3	
	1.	Разработка типов вопросов по выявлению потребностей клиентов		
<b>Тема 1.10.</b> Поддержание контакта с покупателем	<b>Содержание</b>		<b>6</b>	
	1.	<b>Условия поддержания контакта с покупателем:</b> Имидж продавца. Первое впечатление. Ошибки восприятия (эффект ореола, эффект шлейфа, эффект превосходства, эффект новизны и др.).	3	
	2.	<b>Способы поддержания контакта:</b> Понятие присоединения. Виды присоединения. Поведение, способствующее диалогу (отзеркаливание. Перефразирование, развитие диалога). Поведение, препятствующее диалогу (критиканство, игнорирование и его виды, эгоцентризм). Способы восстановления контакта.		
	<b>Практические занятия</b>		3	
	1.	Тренировочные упражнения по отработке действий продавца на этапе установления контакта с покупателем. Поддержание контакта с покупателем		
<b>Тема 1.11.</b> Представление турпродукта	<b>Содержание</b>		<b>5</b>	
	1.	<b>Представление товара покупателю:</b> Задачи этапа представления товара. Схема Х-П-В (характеристика – преимущество - выгода). Характеристики товара, виды преимуществ, выгоды. Которые дает товар. Перевод характеристик в преимущества и в выгоды для покупателя. Представление о товаре покупателя и продавца.	3	
	<b>Практические занятия</b>		2	
	1.	Презентация товара (деловая игра)		
<b>Тема 1.12.</b> Ответы на возражения клиента	<b>Содержание</b>		<b>7</b>	ОК1-9,ПК 1.1-1.7
	1.	<b>Задачи этапа снятия возражения клиента:</b> Причины возникновения возражений (рациональные и эмоциональные).	4	
	2.	<b>Виды возражений клиента:</b> Необоснованные, служащие отговоркой, неискренние, обоснованные		
	3.	<b>Техника работы с возражениями:</b> Ответы на возражения покупателя. Методы аргументации: фундаментальный метод,		

		метод сравнения, метод «Да – но», метод совместного опыта, метод «Ноу- хау», ссылка на собственный опыт, ссылка на авторитет, метод альтернативы		
	4.	<b>Техника аргументации и контраргументации:</b> Типы конфликтных покупателей: Стратегия поведения в конфликте. Стресс. Способы саморегуляции продавца		
	<b>Практические занятия:</b>		3	
	1.	Поиски положительного в отрицательном. Снятие возражений клиента		
<b>Тема 1.13.</b> Завершение продажи	<b>Содержание</b>		<b>8</b>	ОК1-9,ПК 1.1-1.7
	1.	<b>Задачи и методы этапа завершения продажи:</b> Естественное/прямое завершение, «альтернативная» сделка, завершение – комплимент, «Способ Коломбо», способ Б. Франклина», «остались только стоячие места», «Да – ритм», завершение-уступка, завершение ввиду будущих событий, завершение-предвосхищение, завершение с трудностями.	4	
	2.	<b>Сигналы готовности клиента совершить покупку:</b> Умение «оставить дверь открытой». Быстрая продажа		
	<b>Практические занятия:</b>		<b>4</b>	
	1.	Применение различных методов завершения продажи		
<b>Тема 1.14.</b> Работа с претензиями	<b>Содержание</b>		<b>8</b>	ОК1-9,ПК 1.1-1.7
	1.	<b>Цель работы с претензиями:</b> Причины недовольства клиентов. Проявление недовольства	4	
	2.	<b>Алгоритм работы с претензиями:</b> Переадресация претензий. Стратегии поведения продавца и покупателя. Манипуляции. Типы манипуляций, способы их распознавания и защита. Что мешает договориться. Техники выравнивания напряжения		
	3.	<b>Закон о защите прав потребителей:</b> Управление претензией		
	<b>Практические занятия:</b>			
	1.	Деловая игра. Особенности работы с претензиями потребителей туристских услуг.	4	
<b>Тема 1.15.</b> Характеристика турпродукта и методика расчета его стоимости	<b>Содержание</b>		<b>6</b>	ОК1-9,ПК 1.1-1.7
	1.	<b>Туристский продукт:</b> Структура туристского продукта. Характеристика турпродукта.	<b>3</b>	
	2.	<b>Расчет себестоимости турпродукта:</b> Методика расчета себестоимости туристского продукта		
	<b>Практические занятия:</b>		<b>3</b>	
	1.	Применение методик расчета турпродукта		
<b>Тема 1.16.</b> Виды рекламного продукта, технологии его разработки и проведения рекламных мероприятий	<b>Содержание</b>		<b>6</b>	ОК1-9,ПК 1.1-1.7
	1.	<b>Особенности рекламы в сфере туризма:</b> Виды туристской рекламы. Характеристики современного рекламного процесса. Роль рекламы в создании благоприятного имиджа турфирмы. Принятие решений о рекламном	3	

		обращения. Работа с каталогами.		
	2.	<b>Рекламные компании:</b> Основные этапы осуществления рекламной деятельности. Определение целей рекламы. Разработка рекламного бюджета. Оценка эффективности рекламной деятельности. Средства распространения туристской рекламы		
	<b>Практические занятия:</b>		<b>3</b>	
	1.	Исследование рекламных обращений в туристской индустрии. Составление рекламного обращения		
<b>Тема 1.17.</b> Требования консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы	<b>Содержание</b>		<b>8</b>	ОК1-9,ПК 1.1-1.7
	1.	<b>Работа с консульствами зарубежных стран:</b> Поэтапность деятельности турагента по работе с зарубежными консульствами	<b>4</b>	
	2.	<b>Подготовка пакета документов для зарубежных консульств:</b> Работа с клиентом по сбору пакета документов для выезда. Требования к оформлению документов		
	3.	<b>Особенности работы с зарубежными консульствами:</b> Организационная работа по взаимодействию с зарубежными консульствами		
	<b>Практические занятия:</b>		<b>4</b>	
	1.	Требования к оформлению пакета документов на выезд потребителей турпродукта		
	2	Подготовка пакета документов для зарубежных консульств		
<b>Тема 1.18.</b> Перечень стран, входящих в Шенгенское соглашение, и правила пересечения границ этих стран гражданами Российской Федерации	<b>Содержание</b>		<b>10</b>	ОК1-9,ПК 1.1-1.7
	1.	<b>Страны Шенгенского соглашения:</b> Конвенция о применении Шенгенского соглашения от 14.06.1985 г. Новые присоединившиеся страны (2007 г. и позже...)	<b>5</b>	
	2.	<b>Виза для пересечения стран Шенгенского соглашения:</b> Виды виз. Требования к их оформлению		
	3.	<b>Особенности пересечения границ стран Шенгенского соглашения:</b> Работа с пакетом документов потребителя туристских услуг.		
	<b>Практические занятия:</b>		<b>5</b>	
	1.	Деловая игра. Пересечение границ стран, входящих в Шенгенскую зону		
<b>Тема 1.19.</b> Правила оформления документов при работе с консульскими учреждениями, государственными организациями и страховыми компаниями	<b>Содержание</b>		<b>6</b>	ОК1-9,ПК 1.1-1.7
	1.	<b>Работа с государственными и консульскими учреждениями:</b> Правила оформления документов. Подготовка пакета документов.	<b>3</b>	
	2.	<b>Работа со страховыми компаниями:</b> Виды страхования. Требования к оформлению страхового договора. Страховой случай. Франшиза.		
	<b>Практические занятия</b>		<b>3</b>	
	1.	Деловая игра. Оформление страхового договора потребителя туристских услуг.(Работа в подгруппах)		
<b>Самостоятельная работа при изучении МДК 01.01.</b>			<b>75</b>	
• Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы (по вопросам к параграфам, главам)				

<p>учебных пособий, законодательным актам).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ, отчетов и подготовка к их защите.</li> <li>• Самостоятельное изучение вопросов, связанных с экспертной оценкой обслуживания потребителей в туристской фирме г. Архангельска по выбору студента.</li> <li>• поиск необходимой информации для занятий в области профессиональной деятельности</li> <li>• составление профессионального глоссария</li> <li>• Работа над курсовым проектом</li> </ul>		
<p style="text-align: center;"><b>Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Систематическая проработка конспектов занятий и специальной литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий, составленных преподавателем)</li> <li>- Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ и подготовка к их защите.</li> <li>- Составление словаря понятий.</li> <li>- Составление вопросов для взаимопроверки знаний.</li> <li>- Анализ и оценка маркетинговой деятельности предприятий сферы туризма на основе изучения профессиональной литературы</li> <li>- Работа с каталогами, Интернет –ресурсами</li> <li>- Наблюдение и анализ действий продавцов-консультантов торговых сетей г.Архангельска на этапе установления (вступления, выявления потребностей потребителя, презентации товара) контакта с покупателем. Заполнение экспертных листов.Сделать экспертное заключение.</li> <li>- Составление плана маркетинговых исследований</li> <li>- Разработка собственного проекта и подготовка его к продаже.</li> <li>- Тренинг: выполнение ролей покупателя и продавца. Решение установочных задач.</li> <li>- Подготовка презентаций товаров.</li> <li>- Варианты возражений покупателю по поводу предложенного турпродукта</li> </ul>		
<p style="text-align: center;"><b>Примерная тематика курсовых работ</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Особенности оформления виз в страны «Шенгенского соглашения»</li> <li>2. Профессионально-значимые качества продавца турпродукта</li> <li>3. Типы поведения покупателей (потребителей)</li> <li>4. Личная продажа одна из основных форм в туристской индустрии</li> <li>5. Особенности страхования в индустрии туризм</li> <li>6. Роль рекламы в сфере туризма</li> <li>7. Особенности благоприятного имиджа турфирмы.</li> <li>8. Отношение потенциальных потребителей к рекламе.</li> <li>9. Изобразительные средства рекламы.</li> <li>10. Потребности и ожидания производителя от рекламных сообщений.</li> <li>11. Рекламные кампании в сфере туризма (услуг, образования, др.)</li> <li>12. Ярмарки и выставочная деятельность в Архангельской области как вид рекламной деятельности.</li> <li>13. Эффективность средств распространения рекламы.</li> <li>14. Фирменный стиль предприятия и его роль в продаже продукта.</li> </ol>	<b>20</b>	

<p><b>Учебная практика</b> <b>Виды работ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• определение и анализ потребностей заказчика;</li> <li>• выбор оптимального туристский продукт;</li> <li>• осуществление поиска актуальной информации на русском и иностранном языках из разных источников (печатных, электронных и др.);</li> <li>• составление ии анализ базы данных по туристским продуктам и их характеристикам, проведение маркетинга существующих предложений от туроператоров;</li> <li>• взаимодействие с потребителями и туроператорами с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения;</li> <li>• осуществление бронирования с использованием современной офисной техники;</li> <li>• участие в семинарах, обучающих программах, ознакомительных турпоездках, организовываемых туроператорами;</li> <li>• обеспечение своевременного получения потребителем документов, необходимых для осуществления турпоездки;</li> <li>• разработка и формирование рекламных материалов, разработка рекламных акций и представление туристского продукта на выставках, ярмарках, форумах;</li> <li>• представление турпродукта индивидуальным и корпоративным потребителям;</li> <li>• оперирование актуальными данными о туристских услугах, входящими в турпродукт, и расчет различные его варианты;</li> <li>• оформление документации заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта;</li> <li>• составление бланка, необходимого для проведения реализации турпродукта (договора, заявки);</li> <li>• приобретение, оформление, ведение учета и обеспечение хранения бланков строгой отчетности;</li> <li>• прием денежных средства в оплату туристической путевки на основании бланка строгой отчетности;</li> <li>• предоставление потребителю полной и актуальной информации о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы;</li> <li>• консультирование потребителя об особенностях заполнения пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению виз;</li> <li>• доставка туроператору пакета документов туриста, необходимых для получения виз в консульствах зарубежных стран;</li> </ul>	<b>24</b>	
<p><b>Производственная практика</b> <b>Виды работ:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• выявление и анализ потребностей заказчиков и подбор оптимального туристского продукта;</li> <li>• подбор информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках;</li> <li>• проведение сравнительного анализа предложений туроператоров, разработка рекламных материалов и презентации турпродукта;</li> <li>• взаимодействие с туроператорами по реализации и продвижению турпродукта с использованием современной офисной техники;</li> <li>• оформление и расчет стоимости турпакета (или его элементов) по заявке потребителя;</li> <li>• оказание визовой поддержки потребителю;</li> <li>• оформление документации строгой отчетности</li> </ul> <p>информирование потребителя о туристских продуктах</p>	<b>72</b>	
<p>Итоговый контроль: дифференцированный зачет, экзамен</p>	<b>3</b>	
<b>Всего часов</b>	<b>150</b>	
<b>Раздел ПМ 2. Освоение</b>	<b>132</b>	

<b>технологического процесса организации турагентской деятельности</b>			
<b>МДК. 01.02</b> Технология и организация турагентской деятельности		<b>132</b>	
<b>Тема 1.1</b> Специфика деятельности турагента	<b>Содержание</b>	<b>14</b>	
	1 <b>Понятие и виды деятельности турагента</b> Определение понятия «турагент». Основные функции и преимущества туристских агентств. Базовые и дополнительные услуги. Специализация по туристским направлениям, контингенту потребителей, видам туризма. Тур – как продукт туристского рынка.	8	ОК1-9, ПК 1.1-1.7
	2 <b>Особенности организации туристского агентства</b> Требования к помещению туристской фирмы: месторасположение, зонирование пространства, организация рабочей зоны. Обеспечение офисной техникой. Оформление офиса. Штат сотрудников и требования к персоналу. Функции специалиста по туризму.		ОК 1-9, ПК1.1-ПК1.7
	3 <b>Продуктивные методики обслуживания клиента</b> Этапы обслуживания клиента в турагентстве. Особенности «контактной зоны». Предпродажное и постпродажное обслуживание клиента. Временные затраты при работе с клиентом. Специфика формирования клиентской базы. Особенности обслуживания постоянных клиентов. Формы сервисного обслуживания клиентов в туристском агентстве.		ОК1-9, ПК 1.1-1.7
	4 <b>Конкурентоспособность туристского агентства</b> Факторы, влияющие на успешность деятельности турагента: качество, надёжность, безопасность, оправданность цены, сегментация потребителей, сезонная дифференциация цен, дифференцированная система скидок.		ОК1-9, ПК 1.1-1.7
	<b>Практические занятия</b>	8	ОК 1-9, ПК 1.1-1.5, ПК 1.7
	1 Ознакомление с деятельностью туристского агентства (на примере г. Архангельска)		
	2 Экспертная оценка обслуживания клиента в туристской фирме		
	3 Картирование туристских агентств в г. Архангельске		
	4 Контрольный тест по теме 1.1.		
<b>Тема 1.2.</b> Информационно – методическое обеспечение деятельности турфирмы	<b>Содержание</b>	<b>10</b>	
	1 <b>Информационно – методические базы рынка турпродуктов</b> Роль информационно – методического обеспечения деятельности турфирмы. Виды каталогов туроператоров: демонстрационные, ценовые предложения, индивидуального бронирования. Условные обозначения. Информационные справочники по страноведению.	4	ОК 1-9, ПК 1.1-1.7
	2 <b>Информационно – методические базы по нормативно – правовому и документационному обеспечению деятельности турфирмы</b> Справочные материалы по нормативно – правовому обеспечению деятельности туристского агентства; Туристская документация, бланки строгой отчётности.		

	<b>Практические занятия</b>	6	ОК1-9, ПК 1.1-1.3,ПК1.7
	1 Анализ каталогов туроператоров		
	2 Формирование информационно – методической базы туристского агентства		
	3 Анализ рынка рекламных туров на сайтах туроператоров и выявление условий участия в них		
<b>Тема 1.3. Технология подбора и бронирования туров по заявкам клиентов</b>	<b>Содержание</b>	<b>40</b>	
	1 <b>Специфика туристских маршрутов</b> Наиболее популярные направления российских туристов: Турция, Египет, Таиланд, Греция, Испания, Италия, Черноморское побережье России. Экзотические страны. Особенности морских круизов и автобусных туров. Автобусные туры в Европу.	20	ОК1-9,ПК 1.1-1.7
	2 <b>Работа с заявками потребителей</b> Шкала потребностей и классы обслуживания: параметры анализа потребной клиента (направление, сроки и продолжительность пребывания, количество участников тура), требования к условиям проживания, питания, экскурсионного обслуживания, примерная стоимость, дополнительные условия. Формулирование основных, дополнительных и уточняющих вопросов. Оценка потребностей и возможностей клиента. Выбор места туристского назначения. Оформление предварительной заявки на обслуживание как метод удержания клиента.		ОК1-9,ПК1.1-ПК1.5
	3 <b>Поиск тура клиенту</b> Информационные каналы туристских центров: каталоги туроператоров, буклеты, прайс – листы и пр., интернет- сайты. Процесс выбора оптимального варианта тура по заданному направлению, расчёт примерной стоимости вариантов турпакета по заявке потребителя.		ОК1-9,ПК1.1-ПК1.5
	4 <b>Аспекты, влияющие на выбор оптимального туристского предложения</b> Понятие «Горящая путёвка»: формирование стоимости, соотношение цены и качества. Туры в кредит. Скидки. Особые тарифы на авиаперевозки: экскурсионный тариф, молодёжный, РЕХ, АРЕХ и пр. Обозначения международных тарифов и условия их применения.		ОК1-9, ПК1.1-ПК1.7
	5 <b>Бронирование тура</b> Правила и порядок бронирования туров: лист бронирования (резервационная форма), резервирование мест в отеле и бронирование мест на транспорте. Счёт – подтверждение и аннуляция брони. Сроки оплаты туры клиентом и турагентом туроператору. Изменения заказа.		ОК1-9, ПК1.1-ПК1.7
	<b>Практические занятия</b>	20	
	1 Выявление причин популярности зарубежных туристских направлений		
	2 Выявление причин популярности отечественных туристских направлений		
	3 Определение проблемного поля при работе турагента с заявками потребителей		
	4 Проведение сравнительного анализа предложений туроператоров по заданному туристскому направлению		
	5 Контрольный тест по теме 1.3.		
	6 Определение стоимости оптимального варианта тура		
<b>Тема 1.4. Формирование пакета документов для туриста</b>	<b>Содержание</b>	21	
	1 <b>Специфика паспортно –визовых формальностей</b>	11	ОК1-9,ПК

	Виды паспортов и их характеристика. Виды виз (покупные, разрешительные). Возникновение и современные требования «шенгенского» пространства. Страны Шенгенского соглашения. Перечень необходимых документов для получения шенгенской визы, условия выдачи.		1.1-1.6
2	<b>Оформление страховки</b> Сущность и виды страхования в туризме: страхование жизни и здоровья туриста, страхование от утери багажа, страхование от невыезда		ОК1-9, ПК 1.1,ПК1.2,ПК 1.3,ПК1.6.
3	<b>Договор о туристском обслуживании</b> ФЗ РФ «Об основах туристской деятельности» и ФЗ РФ «О защите прав потребителей» - как документы, регулирующие правомочность клиентского договора. Требования к содержанию и оформлению договора, условия его действительности, ответственность сторон. Определение понятия «форс-мажорные обстоятельства».		ОК 1-9, ПК 1.1 –ПК 1.7
4	<b>Турпутёвка формы ТУР-1 и туристский ваучер</b> Условные обозначения и сокращения, используемые при заполнении бланка путёвки. Отличительные особенности оформления путёвок для физических и юридических лиц, индивидуальных и туристских групп. Особенности оформления туристского ваучера.		ОК1-9,ПК 1.4, ПК1.5,ПК 1.7
5	<b>Проездные документы</b> Особенности проездных документов на различных видах транспорта. Электронный билет (Electronic Ticket). Transitional Automated Ticket (ТАТ) («Копирующийся» автоматический билет («Сэндвич»)): специфика заполнения. Автоматический купонный билет с посадочным талоном. Билет для ручной выписки.		ОК1-9, ПК 1.1- ПК1.3,ПК1.5, ПК1.7
6	<b>Информирование клиента об условиях путешествия</b> Памятка туриста. Специфика пребывания в стране, возможности посещения достопримечательностей, специфика культурных и религиозных традиций, платёжные средства за рубежом, сотовая связь и др. Особенности общения с полицией в разных странах. Расписка о получении документов		ОК1-9,ПК 1.1-ПК1.7
<b>Практические занятия</b>		10	ОК1-9,
1	Формирование перечня и анализ необходимой документации для оформления загранпаспорта		ПК 1.1- ПК1.2,ПК1.7
2	Картирование требований к оформлению визы в разных странах «шенгенского» пространства		ОК1-9, ПК1.1,ПК1.2, ПК1.3,ПК1.6, ПК1.7
3	Картирование страховых компаний г. Архангельска, предоставляющих услуги страхования в туризме		ОК1-9, ПК1.1, ПК1.2, П.К1.7
4	Анализ клиентского договора на основании нормативно – правовых актов РФ		
5	Определение и характеристика документационного обеспечения тура		ОК1-9, ПК1.1 ,ПК1.2ПК1.7
6	Составление памятки туристу по заданному направлению		ОК1-9,ПК1.1- ПК1.2,
7	Контрольный тест по теме 1.4.		ОК1-9, ПК1.1-ПК1.7

<p style="text-align: center;"><b>Самостоятельная работа при изучении МДК 01.02</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий, законодательным актам).</li> <li>• Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ, отчетов и подготовка к их защите.</li> <li>• Самостоятельное изучение вопросов, связанных с экспертной оценкой обслуживания потребителей в туристской фирме г. Архангельска по выбору студента.</li> <li>• Работа над курсовым проектом.</li> </ul>	44	
<p style="text-align: center;"><b>Примерная тематика домашних заданий</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Самостоятельное исследование интернет – сайтов турагентств г. Архангельска, посещение туристских фирм, составление резюме и подготовка выступлений к семинару «Экспертная оценка обслуживания клиента в туристской фирме»</li> <li>• Составление терминологического словаря по Разделам 1, 2.</li> <li>• Разработка презентаций по темам: «Причины популярности зарубежных туристских направлений» и «Причины популярности зарубежных туристских направлений» с учётом природно-климатических, географических, социальных и культурно – исторических факторов, достопримечательностей, инфраструктуры, популярных видов туризма, специфики сувенирной продукции, «Имидж турфирмы», «Реклама в туризме».</li> <li>• Подготовка к деловым играм.</li> </ul>		
<p style="text-align: center;"><b>Примерная тематика курсовых работ</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Роль турагентов на рынке туристских услуг на примере г. Архангельска</li> <li>2. Виды и роль туристской документации в организации и реализации туров</li> <li>3. Проблемы и технология реализации готового турпродукта</li> <li>4. Проблемы качества обслуживания потребителей в туристской фирме</li> <li>5. Ваучеры и их применение в туристской деятельности</li> <li>6. Турция – как туристское направление</li> <li>7. Специфика туров в Египет</li> <li>8. Особенности туристского отдыха в Таиланде</li> <li>9. Автобусные туры в Европу</li> <li>10. Туристское направление – острова</li> <li>11. Экзотические виды туризма</li> <li>12. Многофункциональность туристского отдыха на Черноморском побережье России</li> <li>13. Круизы – как один из наиболее популярных видов туризма</li> <li>14. Специфика событийных туров на примере _____</li> <li>15. Особенности оформления виз в страны «шенгенского соглашения»</li> </ol>	20	
<p><b>Учебная практика</b> <b>Виды работ:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• определение и анализ потребностей заказчика;</li> <li>• выбор оптимального туристский продукт;</li> <li>• осуществление поиска актуальной информации на русском и иностранном языках из разных источников (печатных, электронных и др.);</li> <li>• составление ии анализ базы данных по туристским продуктам и их характеристикам, проведение маркетинга существующих предложений от туроператоров;</li> </ul>	12	

<ul style="list-style-type: none"> <li>• взаимодействие с потребителями и туроператорами с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения;</li> <li>• осуществление бронирования с использованием современной офисной техники;</li> <li>• участие в семинарах, обучающих программах, ознакомительных турпоездках, организовываемых туроператорами;</li> <li>• обеспечение своевременного получения потребителем документов, необходимых для осуществления турпоездки;</li> <li>• разработка и формирование рекламных материалов, разработка рекламных акций и представление туристского продукта на выставках, ярмарках, форумах;</li> <li>• представление турпродукта индивидуальным и корпоративным потребителям;</li> <li>• оперирование актуальными данными о туристских услугах, входящими в турпродукт, и расчет различные его варианты;</li> <li>• оформление документации заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта;</li> <li>• составление бланка, необходимого для проведения реализации турпродукта (договора, заявки);</li> <li>• приобретение, оформление, ведение учета и обеспечение хранения бланков строгой отчетности;</li> <li>• прием денежных средства в оплату туристической путевки на основании бланка строгой отчетности;</li> <li>• предоставление потребителю полной и актуальной информации о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы;</li> <li>• консультирование потребителя об особенностях заполнения пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению виз;</li> <li>• доставка туроператору пакета документов туриста, необходимых для получения виз в консульствах зарубежных стран;</li> </ul>		
<p><b>Производственная практика</b>  <b>Виды работ:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• выявление и анализ потребностей заказчиков и подбор оптимального туристского продукта;</li> <li>• подбор информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках;</li> <li>• проведение сравнительного анализа предложений туроператоров, разработка рекламных материалов и презентации турпродукта;</li> <li>• взаимодействие с туроператорами по реализации и продвижению турпродукта с использованием современной офисной техники;</li> <li>• оформление и расчет стоимости турпакета (или его элементов) по заявке потребителя;</li> <li>• оказание визовой поддержки потребителю;</li> <li>• оформление документации строгой отчетности</li> </ul>	<b>36</b>	
<p><b>Итоговый контроль:</b>  комплексный дифференцированный зачет, экзамен</p>	<b>2</b>	
<b>Всего</b>	<b>492</b>	

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

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

Реализация программы модуля предполагает наличие учебных кабинетов «Технология и организация информационно-экскурсионной деятельности», и лаборатории «Информатики и информационно-коммуникационных технологий»

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета «Технология и организация турагентской деятельности», комплект учебно-методических материалов; образцы методической литературы; учебно-методические комплексы по специальности «Туризм»;

Оборудование лаборатории «Информатики и информационно-коммуникационных технологий»: компьютеры, принтер, сканер, модем (спутниковая система), проектор, плоттер, программное обеспечение общего и профессионального назначения, комплект учебно-методической документации.

Технические средства обучения: ноутбук, мультимедийный проектор, телевизор, видеоматрица, компакт диски, видеокассеты и другие носители информации

#### **3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, для использования в образовательном процессе.

##### **3.2.1. Основные печатные издания**

Основные источники:

1. Косолапов, А.Б. Организация туристской деятельности : учебник / Косолапов А.Б. - Москва : Академия, 2020. (ред.)
2. Косолапов, А. Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности / Косолапов А. Б. - Москва : Академия, 2020. (ред.)
3. Технология и организация турагентской деятельности / Н.Л.Любавина и др. - Москва : Академия, 2019.
4. Ушаков Д.С. Технологии выездного туризма: учеб. пособие / Д.С. Ушаков.-изд.2-е.- Москва: МартТ,2007.-283с.- (Туризм и сервис). -ISBN 978-5-241-00818-3.
5. Ушаков Д.С. Технологии продаж в туристском бизнесе/ Д.С. Ушаков.-Ростов-наДону: Феникс,2006.-239с.- (Бизнес-класс. Серия практических руководств для менеджеров).- Учеб.-практич.изд.- ISBN 5-222-09289-5
6. Черных Н.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности: Учеб.пос. / Н.Б.Черных. - [изд.2-е,испр.и доп.]. - М: Сов.спорт, 2005. - 358с. - 18БК 5-85009-984-

Дополнительные источники:

Учебники и учебные пособия:

1. Буйленко В.Ф. Основы профессиональной деятельности в туризме и экотуризме: учеб.пособие для вузов / В.Ф. Буйленко. - Ростов-на-Дону: Феникс, 2008. - 379с. - (Высшее образование). - Библиогр.: с.366-367 . - Рек. УМО по образованию в обл. сервиса и туризма.
2. Ефремова М.В. Основы технологии туристского бизнеса: учеб. пособие / М.В. Ефремова. -Москва: Ось-89, 1999. - 192с. - 18БК 5-86894-287-6.
3. Жукова М.А., Чудновский А.Д. Управление индустрией туризма в России в современных условиях: Уч.пос. для вузов. – СПб «КноРус», 2007.- 416с.

4. Можаяева Н.Г. Туризм: учеб.для студ. образоват.учрежд.ср.проф.образов. /Н.Г.Можаяева-Е.В.Богинская. - М.: Гардарики, 2007. - 270с. - (РипёатеШа). - ГРИФ. - 18ВК 978-5-8297-0315-8.
5. Туризм как вид деятельности: Учебник для студ.вузов / В.А. Квартальное, И.В. Зорин, П.А.Виноградов и др. - М.: Финансы и статистика, 2001. - 287с: ил. - (Менеджмент туризма). – В надзаг.:Рос.междунар.академия туризма. - 18ВК 5-279-02443-0.
6. Туризм как объект управления: Учебник для студ.вузов / В.А. Квартальное, И.В. Зорин, П.А.Виноградов и др. - М.: Финансы и статистика, 2002. - 301с. - (Менеджмент туризма). – В надзаг.:Рос.междунар.академия туризма. - 18ВИ 5-279-02448-1.
7. Сапрунова В. Туризм. Эволюция. Структура. Маркетинг / В. Сапрунова. - Москва: Ось-89,1997. - 160с. - 18ВИ 5-86894-141-1.
8. Ушаков Д.С. Прикладной туроперейтинг: учеб.пос. / Д.С.Ушаков. - М.: ИЦ"МарТ";Ростов-н/Д:МарТ, 2004.-413с.-18ВК 5-241-00308-8.

## 2. Каталоги туристской индустрии:

2.1.Тонкости продаж /каталог-справочник, свидетельство о регистрации ПИ №77-17695 выдано Министерством Российской Федерации по делам печати, телерадиовещания и средств массовых коммуникаций/

### 3. Электронные ресурсы:

3.1. Гринфельд П.А. «Электронная антология «Культурное наследие Югры» - интегрированный информационный ресурс развития культурного и этнографического туризма».[Электронный ресурс]. ... Положение "О проведении II олимпиады по туризму «Туристика-2013» среди учащихся 10-11 классов школ. -.- Режим доступа: <http://www.tourism.admhmao.ru>Туризм в Югре: ГлавнаяТуризм в Югре Ханты-Мансийск

3.2 Квартальнов;В. А. Руководство менеджера;[Электронный ресурс] Учебники РМАТ;[Электронный ресурс] Менеджмент туризма: Туризм как объект управления;[Текст] Володькина;М. В. Стратегический менеджмент Фатхутдинов;Р. А. -.- Режим доступа: <http://www.do.gendocs.ru/docs/index-154777.html>

3.3. Кучеренко Ю.В. Телекоммуникационные рынки в мировой экономике и перспективы их развития в России.Управление по туризму. Коммуникации в современном мире [Электронный ресурс]. -.-Режим доступа: <http://www.innov.ru/news-it/2009..CoolReferat.com> Информационные технологии

3.4. Официальный сайт федерального агентства по туризму Российской Федерации [Электронный ресурс] : база данных содержит статистические данные и практические сведения по внутреннему и выездному туризму. -.- Режим доступа: <http://www.pandia.ru/text/77/152/9964.php>

3.5. Писаревский Е.Л. Туристские формальности и обеспечение безопасности туризма. [Электронный ресурс], 2009.Начало третьей фазе критики положила Манильская конференция по туризму, организованная Всемирной туристской организацией в 1980 г . -.- Режим доступа: [http://www.juristlib.ru/book\\_5912.html](http://www.juristlib.ru/book_5912.html)

Интернет-ресурсы:

1. Официальный сайт Архангельского областного туристского информационного центра. – Режим доступа: <http://pomorland.info>
2. Соловецкий центр гостеприимства. – Режим доступа: <http://www.solovki-wa.ru>
3. Федеральное агентство по туризму РФ. – Режим доступа: <http://rusotourism.ru>

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

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели результатов подготовки	Формы и методы контроля и оценки
<p>ПК1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• определения потребностей заказчика в соответствии с требованиями к опросникам, анкетам, беседе;</li> <li>• демонстрация оптимального выбора туристского продукта на основе использования различных поисковых систем и информационно – методических баз в соответствии с информационными технологиями и критериями отбора;</li> <li>• участие в структурировании рекреационных потребностей в соответствии с критериями данных потребностей;</li> <li>• демонстрация владения методами сравнительного анализа предложений туроператоров по заданному туристскому направлению в соответствии с алгоритмом;</li> <li>• демонстрация осуществления поиска необходимой потребителю информации в соответствии с</li> </ul>	<p><u>Текущий контроль:</u>            Тема 1.1.  <i>Практическое занятие 2.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Анализ</li> </ul> <p><i>Практическое занятие 4.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Наблюдение</li> <li>• Анализ</li> </ul> <p>Тема 1.2.  <i>Практическое занятие 2.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Защита практического задания</li> </ul> <p>Тема 1.3.  <i>Практическое занятие 1-4.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Наблюдение</li> <li>• Анализ</li> <li>• Сравнение</li> <li>• Защита практического задания</li> </ul> <p><i>Практическое занятие 5.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Анализ</li> <li>• Экспертная оценка</li> <li>• Контрольный тест по теме 1.3.</li> </ul> <p><u>Промежуточный контроль:</u>  <i>Итоговый комплексный дифференцированный зачет</i></p>

	<p>алгоритмом и критериями отбора;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• выявления причин популярности зарубежных и отечественных туристских направлений в соответствии с критериями отбора;</li> </ul>	
<p>ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• применения форм и методов эффективного общения и обслуживания потребителей в соответствии с требованиями;</li> <li>• демонстрация применения правил взаимодействия с потребителями в соответствии с соблюдением делового этикета;</li> <li>• умение оперирования актуальными данными о туристских услугах, входящими в турпродукт, в соответствии с требованиями должностным обязанностям;</li> </ul>	<p><u>Текущий контроль:</u> Тема 1.1. <i>Практическое занятие 2.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Анализ</li> <li>• Защита практического задания</li> </ul> <p>Тема 1.2. <i>Практическое занятие 2.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Наблюдение</li> <li>• Анализ</li> <li>• Защита практического задания</li> </ul> <p><u>Промежуточный контроль:</u> <i>-Защита курсовой работы</i></p>
<p>ПК 1.3. Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• демонстрация освоения правил взаимодействия с туроператорами в соответствии соблюдения делового этикета и методов эффективного общения;</li> <li>• демонстрация составления бланков, необходимых для проведения реализации турпродукта (договора, заявки) в соответствии нормативно-правовых актов и в соответствии с требованиями к должностным обязанностям;</li> <li>• освоение правил и требований оформления, учета и хранения бланков строгой отчетности в соответствии с законодательно-правовой</li> </ul>	<p>Тема 1.2. <i>Практическое занятие 1-2.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Наблюдение</li> <li>• Анализ</li> <li>• Защита практического задания</li> </ul> <p><u>Промежуточный контроль:</u> <i>-Защита курсовой работы</i></p> <p><i>- Итоговый комплексный дифференцированный зачет</i></p>

	базой;	
ПК 1.4. Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя	<ul style="list-style-type: none"> <li>• демонстрация формирования востребованного туристского продукта в соответствии с требованиями к нему;</li> <li>• демонстрация владения навыками поиска актуальной информации в соответствии с требованиями к использованию различных информационных источников, технологий позволяющих оптимизировать стоимость турпакета;</li> <li>• умение проектирования турпродукта в соответствии с критериями отбора, запросами потребителей и соблюдением нормативно-правовой базы;</li> <li>• демонстрация обоснования туристских услуг, брендов в соответствии с требованиями к их составлению и учетом потребностей клиента;</li> <li>• качество формулирования и изготовления текстов рекламных кампаний в соответствии с нормативно-правовой базой и требованиями к ним;</li> </ul>	<p>Тема 1.3. <i>Практическое занятие 4,6.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Анализ</li> <li>• Защита практического задания</li> </ul> <p><u>Промежуточный контроль:</u> <i>-Защита курсовой работы</i></p> <p><i>- Итоговый комплексный дифференцированный зачет</i></p>
ПК 1.5. Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы и др.)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• демонстрация владения заполнения и оформления турпакета: ваучеров, турпутевок, страховых договоров, полисов и другой документации в соответствии законодательных актов и должностных обязанностей.</li> </ul>	<p>Тема 1.2. <i>Практическое занятие 2.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Анализ</li> <li>• Защита практического задания</li> </ul> <p>Тема 1.4. <i>Практическое занятие 1-6.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Наблюдение</li> <li>• Анализ</li> <li>• Защита практического</li> </ul>

		<p>задания</p> <p><i>Практическое занятие 5.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Экспертная оценка</li> <li>• Контрольный тест по теме 1.4.</li> </ul> <p><u>Промежуточный контроль:</u> -Защита курсовой работы</p> <p>- <i>Итоговый комплексный дифференцированный зачет</i></p>
ПК 1.6. Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю	<ul style="list-style-type: none"> <li>• демонстрация освоения правил взаимодействия с консульствами по оказанию визовой поддержки потребителю в соответствии с требованиями законодательной и нормативной базы;</li> <li>• демонстрация владения навыками по заполнению необходимой документации по оказанию визовой поддержки клиентов в соответствии с должностными обязанностями и законодательно-правовыми актами;</li> </ul>	<p>Тема 1.2.</p> <p><i>Практическое занятие 2.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Анализ</li> <li>• Защита практического задания</li> </ul> <p>Тема 1.4.</p> <p><i>Практическое занятие 2.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Анализ</li> <li>• Защита практического задания</li> </ul> <p><i>Практическое занятие 5.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Экспертная оценка</li> <li>• Контрольный тест по теме 1.4.</li> </ul> <p><u>Промежуточный контроль:</u> -Защита курсовой работы</p> <p>- <i>Итоговый комплексный дифференцированный зачет</i></p>
ПК 1.7. Оформлять документы строгой отчетности	<ul style="list-style-type: none"> <li>• демонстрация применения методик оформления документов строгой отчетности в соответствии с должностными обязанностями и законодательно-правовыми актами;</li> </ul>	<p>Тема 1.2.</p> <p><i>Практическое занятие 2.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Наблюдение</li> <li>• Анализ</li> <li>• Защита практического задания</li> </ul> <p>Тема 1.4.</p> <p><i>Практическое занятие 1-4.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Анализ</li> <li>• Защита практического задания</li> </ul> <p><i>Практическое занятие 5.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Экспертная оценка</li> <li>• Контрольный тест по теме 1.4.</li> </ul>

		<p><u>Промежуточный контроль:</u> -Защита курсовой работы</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Итоговый комплексный дифференцированный зачет</li> </ul>
--	--	---

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

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	– демонстрация интереса к будущей профессии	<p><u>Текущий контроль</u> в форме:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Защиты практических заданий (презентаций)</li> <li>Контрольных тестов</li> <li>Экспертных оценок в процессе учебной производственной практики и на практических занятиях</li> <li>отзывов руководителей практики, преподавателей</li> </ul> <p><u>Промежуточный контроль:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>отзывы обучающихся по итогам практики</li> <li>Защита курсовой работы</li> </ul> <p>Итоговый контроль: комплексный дифференцированный зачет</p>
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы решения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	– выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач на практике;	
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	- решение стандартных и нестандартных профессиональных задач в процессе общения с сотрудниками и клиентами	
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	– эффективный поиск необходимой информации; – использование различных источников, включая электронные;	
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	– Применение профессионального программного обеспечения при работе на ПК – осуществление профессиональных коммуникаций при помощи информационных технологий – Обеспечение документооборота с использованием	

	информационных технологий	
ОК 6. Работать в коллективе и команде, взаимодействовать с руководством, коллегами и социальными партнерами.	- взаимодействие с руководителями практики, клиентами и сотрудниками туристских предприятий во время прохождения учебной и производственной практики	
ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность обучающихся, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за качество образовательного процесса.	- решение проблем, возникающих на маршруте -консультировать потребителей по турпродуктам, оказание помощи в продвижении и реализации турпродукта;	
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	- самоанализ и коррекция результатов собственной работы	
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	- анализ инноваций в области организации обслуживания потребителей в турагентствах	
ОК 10. Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей)		