

ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ ТЮМЕНСКОЙ ОБЛАСТИ  
ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ  
«ТЮМЕНСКИЙ ТЕХНИКУМ ИНДУСТРИИ ПИТАНИЯ, КОММЕРЦИИ И СЕРВИСА»

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**ПМ.01 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ**

по специальности 43.02.10 Туризм


Тюмень 2020

Рабочая программа учебной дисциплины разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.10 Туризм (базовой подготовки), утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 07 мая 2014г. № 474 стандартами Ворлдскиллс Россия по компетенции «Туризм» и Функциональной картой по специальности

Разработчик: В.Ю. Батурин, к.э.н., доцент, преподаватель первой квалификационной категории

Одобрено  
на заседании ПЦК ИКиМ  
Протокол № 10 от 28 мая 2020г.  
Председатель ПЦК

  
(подпись) Н.А. Шарипова

УТВЕРЖДАЮ  
Заместитель директора  
  
(подпись) Н.В. Бочанова

СОГЛАСОВАНО  
Генеральный директор  
(должность)

ООО "Центр бронирования БУКИТ"  
(организация/предприятие)



 /  
» 20.05.20 г.

	стр.
1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	7
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	8
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	20
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)	22

# **1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.01. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ**

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

Программа профессионального модуля является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности среднего профессионального образования 43.02.10 Туризм (базовой подготовки) в части освоения основного вида деятельности: Предоставление турагентских услуг и соответствующих компетенций:

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.

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

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

### **иметь практический опыт:**

выявления и анализа потребностей заказчиков и подбора оптимального туристского продукта;

проведения сравнительного анализа предложений туроператоров, разработки рекламных материалов и презентации турпродукта;

взаимодействия с туроператорами по реализации и продвижению турпродукта с использованием современной офисной техники;

оформления и расчета стоимости турпакета (или его элементов) по заявке потребителя;

оказания визовой поддержки потребителю;

оформления документации строгой отчетности;

### **уметь:**

определять и анализировать потребности заказчика;

выбирать оптимальный туристский продукт;

осуществлять поиск актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках из разных источников (печатных, электронных);

составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам, проводить маркетинг существующих предложений от туроператоров;

взаимодействовать с потребителями и туроператорами с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения;

осуществлять бронирование с использованием современной офисной техники;

принимать участие в семинарах, обучающих программах, ознакомительных турпоездках, организуемых туроператорами;

обеспечивать своевременное получение потребителем документов, необходимых для осуществления турпоездки;

разрабатывать и формировать рекламные материалы, разрабатывать рекламные акции и представлять туристский продукт на выставках, ярмарках, форумах;

представлять турпродукт индивидуальным и корпоративным потребителям;

оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты;

оформлять документацию заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта;

составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договора, заявки);

приобретать, оформлять, вести учет и обеспечивать хранение бланков строгой отчетности;

принимать денежные средства в оплату туристической путевки на основании бланка строгой отчетности;

предоставлять потребителю полную и актуальную информацию о требованиях 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;

заполнять памятку туристу в соответствии с поездкой по указанному маршруту;

оформлять коммерческое предложение туристу;

оформлять программу обслуживания тура;

разрабатывать и представлять рекламные туристические продукты с учетом особенностей Тюменского региона

**знать:**

структуру рекреационных потребностей, методы изучения и анализа запросов потребителя;

требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю, к правилам реализации туристского продукта и законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора;

различные виды информационных ресурсов на русском и иностранном языках, правила и возможности их использования;

методы поиска, анализа и формирования баз актуальной информации с использованием различных ресурсов на русском и иностранном языках;

технологии использования базы данных;

статистику по туризму, профессиональную терминологию и принятые в туризме аббревиатуры;

особенности и сравнительные характеристики туристских регионов и турпродуктов;

основы маркетинга и приемы маркетинговых исследований в туризме;

виды рекламного продукта, технологии его разработки и проведения рекламных мероприятий;

характеристики турпродукта и методики расчета его стоимости;

правила оформления деловой документации;

правила изготовления, использования, учета и хранения бланков строгой отчетности;

перечень стран, имеющих режим безвизового и визового въезда граждан Российской Федерации;

перечень стран, входящих в Шенгенское соглашение, и правила пересечения границ этих стран гражданами Российской Федерации;

требования консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы;

информационные технологии и профессиональные пакеты программ по бронированию;

действующих туроператоров;

туроператоров, действующих на территории Тюменской области;

особенности Тюменской региональной политики продвижения туристических продуктов.

**1.3. Количество часов на освоение программы профессионального модуля:**

Всего - **515** час, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося - **396** часов, включая:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося - 252 часов;

самостоятельной работы обучающегося - 119 часов;

учебной практики – **72** часа

производственной практики - **72** часа.

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение обучающимися видом деятельности Предоставление турагентских услуг, в том числе компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ПК 1.1.	Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации
ПК 1.2.	Информировать потребителя о туристских продуктах
ПК 1.3.	Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта
ПК 1.4.	Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя
ПК 1.5.	Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы)
ПК 1.6.	Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю
ПК 1.7.	Оформлять документы строгой отчетности
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество
ОК 3.	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность
ОК 4.	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 6.	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
ОК 7.	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения задания
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации
ОК 9.	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности

### 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

#### 3.1. Тематический план профессионального модуля ПМ.01. Предоставление турагентских услуг

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов
			Всего, Часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов	Всего, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПК 1.1 – ПК 1.7	<b>МДК.01.01 Технология продаж и продвижения турпродукта</b>	<b>196</b>	126	72		70			
ПК 1.1 – ПК 1.7	<b>МДК.01.02 Технология и организация турагентской деятельности</b>	<b>175</b>	126	76		49			
	<b>Учебная практика, часов</b>	<b>72</b>						72	
	<b>Производственная практика (по профилю специальности), часов</b>	<b>72</b>							72
	<b>Всего:</b>	<b>515</b>	<b>152</b>	<b>148</b>		<b>119</b>		<b>72</b>	<b>72</b>

### 3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю ПМ.01 Предоставление турагентских услуг

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объём часов	Уровень освоения
МДК.01.01 Технология продаж и продвижения турпродукта		196	
<b>Раздел 1. Управление персоналом в организациях общественного питания</b>			
<b>Тема 1</b> <b>Туристская индустрия</b>	Содержание	2	1
	1. Сущность, состояние и тенденции развития туристской индустрии		
	2. Значение турииндустрии на современном этапе развития общества		
	3. Особенности формирования рынка туристских услуг		
	<b>Самостоятельная работа</b> <b>Самостоятельная работа №1</b> Составить опорный конспект на тему «Выбрать дестинацию и раскрыть ее природно-климатические ресурсы, подходящие для использования при формировании туров».	2	
<b>Тема 2</b> <b>Туристский продукт как продукт туристской индустрии</b>	Содержание	2	2
	1. Туристический продукт: основные понятия и определения		
	2. Состав турпродукта.		
	3. Сущность формирования туров		
	<b>Практические занятия</b>	4	
	<b>Практическое занятие №1</b> Изучение рекреационных возможностей заданного региона для создания турпродукта	2	
	<b>Практическое занятие №2</b> Изучение рекреационных возможностей Тюменской области для создания турпродукта	2	
<b>Тема 3</b> <b>Характеристика турпродукта.</b>	Содержание	2	2
	1. Особенности туристского продукта и их влияние на технологии продаж		
	2. Структурная модель туристского продукта		
	3. Способы формирования туров.		
	<b>Самостоятельная работа</b> <b>Самостоятельная работа №2</b> Подготовить сообщение на тему «Выбрать дестинацию и раскрыть ее культурное наследие, используемое при создании турпродукта ».	2	



<b>Тема 4</b> <b>Состояние туристского бизнеса в России.</b>	Содержание		2	2
	1.	Тенденции развития туристского спроса		
	2.	Действующие туроператоры		
	3.	Основные технологии, применяемые в туристской индустрии.		
	<b>Практические занятия</b>		2	
<b>Тема 5</b> <b>Документационное оформление взаимоотношений турфирмы с клиентом.</b>	<b>Практическое занятие №3</b> Анализ имеющихся на рынке Тюменской области турпродуктов			
	Содержание		2	2
	1.	Основные виды документов во взаимоотношениях с клиентами.		
	2.	Документационное оформление взаимоотношений турфирмы с клиентом.		
	<b>Самостоятельная работа</b>		8	
	<b>Самостоятельная работа №3</b> Подготовить сообщение на тему «Составить перечень известных традиций, которые могут быть использованы при создании турпродукта. ».			
<b>Тема 6</b> <b>Маркетинг в туристской индустрии</b>	<b>Самостоятельная работа №4</b> Подготовить сообщение на тему «Схематично изобразить общие и отличительные свойства, характеризующие национальный турпродукт и турпродукт туроператора. ».			
	Содержание		2	2
	1.	Основные концепции маркетинга в туристской индустрии		
	2.	Социально-этическая концепция маркетинга и ее применение в туристской индустрии		
	3.	Концепция маркетинга взаимоотношений. Клиентоориентированный подход в туристской индустрии		
	4.	Принятие решения о приеме.		
	<b>Практические занятия</b>		8	
	<b>Практическое занятие №4</b> Расчет турпакета выбранного направления		2	
	<b>Практическое занятие №5</b> Изучение поставщиков туруслуг при бронировании «напрямую» и через meet-компанию		2	
	<b>Практическое занятие №6</b> Разработка плана рекламных мероприятий по продвижению турпродукта		2	
	<b>Практическое занятие №7</b> Формирование рекламного буклета «Пять причин, чтобы посетить...»		2	
	<b>Самостоятельная работа</b>		12	
	<b>Самостоятельная работа №5</b> Подготовить сообщения по темам: «Провести сравнительный анализ услуг, предоставляемых туроператорами и турагентами.»..		2	
	<b>Самостоятельная работа №6</b> Подготовить сообщения по темам: «Используя средства массовой информации (Экстра-М, Вояж, Турифо и др.), составить перечень турфирм, специализирующихся на пляжном отдыхе. ».		2	

	<b>Самостоятельная работа №7</b> Подготовить сообщение по темам: «Определить несколько инициативных и рецептивных туроператоров по рекламным предложениям»	2	
	<b>Самостоятельная работа №8</b> Подготовить сообщения по темам: На примере 4-5 туров отечественных туроператоров охарактеризовать транспортные услуги (доставка в дестинацию, трансфер, транспортно-экскурсионное обслуживание), входящие в состав туристских продуктов. ».	2	
	<b>Самостоятельная работа №9</b> Подготовить сообщения по темам: «Выбрать музей под открытым небом и дать ему характеристику»	2	
	<b>Самостоятельная работа №10</b> Подготовить сообщения по темам: «Выбрать тематический парк и дать ему характеристику.	2	
<b>Тема 7 Технологии продаж</b>	Содержание	2	2
	1. Понятие и сущность технологии продаж		
	2. Основные этапы технологии продаж		
	3. Наиболее популярные методы продаж		
<b>Тема 8 Покупательское поведение современного потребителя туристских услуг</b>	Содержание	2	2
	1. Туристские мотивации и их влияние на технологии продаж		
	2. Психологические процессы, влияющие на технологии продаж		
	3. Процесс принятия клиентом решения о покупке		
	<b>Практические занятия</b>	4	
	<b>Практическое занятие №8</b> Сбор материалов по рекламе турагентства в районе проживания и анализ посещаемости агентства	2	
	<b>Практическое занятие №9</b> Изучение сайтов туроператоров в части раздела «Агентствам»	2	
	<b>Самостоятельная работа</b>	12	
	<b>Самостоятельная работа №11</b> Подготовить сообщения по теме: На основе программ туров, предлагаемых отечественными туроператорами, составить перечень услуг развлекательного характера. ».	2	
	<b>Самостоятельная работа №12</b> Подготовить сообщения по темам: «Концепция управления по целям».	2	
	<b>Самостоятельная работа №13</b> Подготовить сообщения по теме: «Составить перечень стран с либеральным визовым режимом. ».	2	
	<b>Самостоятельная работа №14</b> Подготовить сообщения по теме: «Сравнить рационы питания, предоставляемые туристам во время перелета авиакомпаниями «Аэрофлот» и «Трансаэро».	2	

		<b>Самостоятельная работа №15</b> Подготовить сообщения по теме: «На основании изучения рекламной продукции турфирм сделать подборку гастрономических или кулинарных туров».	2	
		<b>Самостоятельная работа №16</b> Подготовить сообщения по теме: «Охарактеризовать сувенирную продукцию, отражающую культуру какой-либо страны Юго-Восточной Азии (Африки, Латинской Америки, Европы).	2	
<b>Тема 9</b> <b>Технология доставки к потребителю.</b>		Содержание	2	2
		1. Содержание процесса обслуживания.		
		2. Создание сетевых торговых структур		
		<b>Практические занятия</b>	10	
		<b>Практическое занятие №10</b> Изучение работы различных поисковых систем		
		<b>Практическое занятие №11</b> Формирование базы данных туроператоров		
		<b>Практическое занятие №12</b> Анализ действующих туроператоров в Тюменской области		
		<b>Практическое занятие №13</b> Провести виртуальный «вебинар» по выбранному направлению		
		<b>Практическое занятие №14</b> Подготовить план информационного тура по выбранному направлению		
<b>Тема 10</b> <b>Основные формы продаж продуктов туристской индустрии</b>		Содержание	2	2
		1. Методы и формы реализации турпродукта		
		2. Электронная коммерция в туризме		
		3. Прямой маркетинг		
<b>Тема 11</b> <b>Процесс продаж туристского продукта.</b>		Содержание	2	2
		1. Методы продажи.		
		2. Процесс продаж туристского продукта		
		3. Мотивация покупок.		
<b>Тема12</b> <b>Технология продвижения и стимулирования продаж.</b>		Содержание	2	2
		1. Содержание процесса обслуживания.		
		2. Составление схемы продвижения для тура		
		3. Сущность продвижения, цели и функции продвижения.		
		<b>Практические занятия</b>	4	
		<b>Практическое занятие №15</b> Разработка туристических продуктов	2	
		<b>Практическое занятие №16</b> Разработка и представление рекламных туристических продуктов Тюменской области	2	
<b>Тема 13 Технологии</b>		Содержание	2	2

<b>персональной продажи в туристской индустрии</b>	1.	Основные направления подготовки продавца. Управление контактом с клиентом.		
	2.	Технология управления контактом.		
	3.	Приемы воздействия на клиента		
<b>Тема 14 Подготовка к продажам</b>		Содержание	2	2
	1.	Алгоритмы первого посещения клиента		
	2.	Привлечение и удержание клиентов.		
		<b>Практические занятия</b>	8	
		<b>Практическое занятие №17</b> Выявление потребности в отдыхе друзей и знакомых	2	
		<b>Практическое занятие №18</b> Составление перечня личных и профессиональных качеств менеджера по продажам турпродукта	2	
		<b>Практическое занятие №19</b> Бронирование готового турпакета в системе онлайн	2	
		<b>Практическое занятие №20</b> Бронирование турпродукта у туроператора Тюменской области (онлайн, оффлайн)	2	
		<b>Самостоятельная работа</b>	14	
		<b>Самостоятельная работа №17</b> Перечислить сувенирную продукцию, характеризующую народные промыслы России. Дать им краткую характеристику».	3	
		<b>Самостоятельная работа №18</b> Разработать схему по темам: «Перечислить сувенирную продукцию, характеризующую народные промыслы Тюменской области. Дать им краткую характеристику».	4	
		<b>Самостоятельная работа №19</b> Разработать схему по темам: «Концепция управления по целям».	4	
		<b>Самостоятельная работа №20</b> Составьте схему продвижения для тура	3	
<b>Тема 15 Взаимодействие между туроператорами и клиентами.</b>		Содержание	2	2
	1.	Особенности реализации турпродукта.		
	2.	Этапы совершения покупки.		
		<b>Самостоятельная работа</b>	4	
		<b>Самостоятельная работа №21</b> Подготовить презентацию по теме «Технологии разработки рекламного продукта: структура различных рекламных продуктов; основные приемы составления рекламных текстов; дизайн рекламных продуктов»	2	
		<b>Самостоятельная работа №22</b> Подготовить презентацию по теме «Проблема конкуренции плановой и самостоятельной формы организации туризма».	2	
<b>Тема 16 Каналы распределения туристского продукта</b>		Содержание	2	2
	1.	Проектирование каналов распределения		
	2.	Функции участников каналов распределения		
		<b>Практические занятия</b>	6	

	<b>Практическое занятие №21</b> Дискуссия постановкой проблем по теме «Особенности взаимоотношений между субъектами туристской деятельности в Тюменской области»	2	
	<b>Практическое занятие №22</b> Оформление коммерческого предложения туристу	2	
	<b>Практическое занятие №23</b> Рассмотрение договора между турагентом и туристом	2	
	<b>Самостоятельная работа</b>	4	
	<b>Самостоятельная работа №23</b> Подготовить презентации по теме «Выставочная деятельность туристской фирмы: основные понятия. Участие в выставке: этапы и их характеристика».	2	
	<b>Самостоятельная работа №24</b> Подготовить презентации по теме «Средства стимулирования розничных турагентств со стороны туроператоров».	2	
<b>Тема 17</b> <b>Основы психотехнологии продаж услуг туристской индустрии.</b>	Содержание	2	2
	1. Психологические модели потребительских мотиваций		
	2. Оценка работника и оплата труда		
	3. Аттестация кадров и ее процедура		
	<b>Практические занятия</b>	6	
	<b>Практическое занятие №24</b> Рассмотрение стандартного состава пакета документов на тур	2	
	<b>Практическое занятие №25</b> Заполнение памятки туристу в соответствии с поездкой по маршруту	2	
	<b>Практическое занятие №26</b> Оформление программы обслуживания тура	2	
	<b>Самостоятельная работа</b>	6	
	<b>Самостоятельная работа №25</b> Подготовить презентации по теме «Предложите методы стимулирования плановой формы организации туризма в противовес самодеятельной. Выявите основные проблемы, предложите их решение, оцените предполагаемый эффект».	2	
	<b>Самостоятельная работа №26</b> Подготовить презентации по теме «Правила проведения презентации турпродукта».	2	
	<b>Самостоятельная работа №27</b> Составьте техническое задание на разработку сайта интернет-магазина регионального туроператора.	2	
<b>Тема 18</b> <b>Выбор оптимальной стратегии продаж туруслуг.</b>	Содержание	2	
	1. Существующие подходы ведения продаж		
	2. Факторы, влияющие на выбор тура клиентом		
	3. Способы и методы обработки возражений		
	<b>Практическое занятие №27</b> Расчет полной стоимости стандартного турпакета	2	
<b>Тема 19</b>	Содержание	2	

<b>Управление возражениями клиента</b>	1.	Общие положения		2
	2.	Диагностика ложных возражений		
	<b>Практические занятия</b>		4	
	<b>Практическое занятие №28</b> Подготовка пакета документов для получения визы на примере одной из стран Шенгенского соглашения			
	<b>Практическое занятие №29</b> Рассмотрение особенностей пакета документов отдельных категорий граждан: пенсионеры, учащиеся, несовершеннолетние и безработные граждане			
<b>Тема 20 Общие правила работы с возражениями</b>	Содержание			
	1.	Сопротивления как источники возражений	2	
	2.	Общий алгоритм обработки возражений		
	3.	Способы и методы обработки возражений		
<b>Тема 21 Информационные технологии в туризме.</b>	Содержание		2	1
	1.	Информационные ресурсы на русском и иностранном языках, правила и возможности их использования		
	2.	Мультимедийные технологии в туризме		
<b>Тема 22 Принципы размещения предприятий туриндустрии.</b>	Содержание		2	1
	1.	Функции турпредприятий.		
	2.	Виды туроператоров.		
	3.	Виды турагентов.		
	<b>Практические занятия</b>		6	
	<b>Практическое занятие №30</b> Заполнение опросного листа на получение визы и заполнение оригинальной консульской анкеты на получение визы на примере одной из стран Шенгенского соглашения		2	
	<b>Практическое занятие №31</b> Заполнение таможенной декларации		2	
	<b>Практическое занятие №32</b> Подготовка сравнительной характеристики правил провоза багажа и грузов на примере 2х стран на выбор учащегося		2	
<b>Тема 23 Комплексная туристская услуга.</b>	Содержание		2	
	1	Подходы:количественный, процессный, системный и ситуационный		
	2	Их сущность и основные отличия		
<b>Тема 24 Телефонная коммуникация в туризме</b>	Содержание		2	
	1	Общие положения		
	2	Речь как инструмент воздействия на клиента		
	3.	Рекомендации по ведению телефонных переговоров		
<b>Тема 25 Презентация туристского</b>	Содержание		2	2
	1.	Цели презентации. Взаимодействие покупателя и продавца на этапе презентации		

продукта	2.	Правила и рекомендации проведения презентации		
	3.	Переговоры о цене		
	Практические занятия		4	
	Практическое занятие №33 Стимулирование сбыта в туризме, сущность, средства.		2	
	Практическое занятие №34 Смоделируйте тур. Обоснуйте выбор рекламных средств для заданного тура.		2	
	Самостоятельная работа		10	
	Самостоятельная работа №28 Расчет стоимости индивидуального тура в Египет из г. Тюмень».		2	
	Самостоятельная работа №29 Расчет стоимости индивидуального экскурсионного тура в Италию из г. Тюмень		2	
	Самостоятельная работа №30 Расчет стоимости индивидуального экскурсионного тура по странам Юго-Восточной Азии из г. Тюмень		2	
	Самостоятельная работа №31 Расчет стоимости индивидуального тура в Мексику из г. Тюмени		2	
	Самостоятельная работа №32 Расчет стоимости индивидуального тура по странам Карибского бассейна (Куба и Венесуэла) из г. Тюмень		2	
Тема 26 Стимулирование клиента на покупку	Содержание		2	
	1.	Работа с постоянными клиентами.		
	2.	Продажи на выставках.		
	3.	Продажи через Интернет.		
Тема 27 Влияние продавца на принятие клиентом решения о покупке. Послепродажное обслуживание	Содержание		2	2
	1.	Послепродажное обслуживание и формирование лояльности потребителя		
	2.	Послепродажное обслуживание в зависимости от степени удовлетворенности клиента		
	3.	Работа с жалобами и претензиями Работа с рекламациями.		
	Практические занятия		4	
	Практическое занятие №35 Работа с претензиями и возражениями клиентов		2	
	Практическое занятие №36 Формирование имиджа туристского предприятия		2	
МДК 01.02. Технология и организация турагентской деятельности				
Тема 1 Нормативная база организации турагентских продаж	Содержание		2	1,2
	1	ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ»		
	2	Правила оказания услуг по реализации туристского продукта		
	Практические занятия		10	
	1. Практическое занятие №37 Сбор актуальных данных о туристических услугах		2	

	Тюменского региона			
	2. <b>Практическое занятие №38</b> Сбор информации об условиях вступления во франчайзинговые агентства сетей МГП, Горячие туры, Туры.ру, Глобал Трэвел Стар, ТЭЗ, Пегас, ТУИ, ТБГ		4	
	3. <b>Практическое занятие №38</b> Анализ рынка турпродуктов выездного туризма в РФ		4	
	<b>Самостоятельная работа № 33</b> Составить таблицу по теме «Сравнительная характеристика российских туристских агентств»		5	
<b>Тема 2</b> <b>Организация взаимодействия турфирмы-агента и турфирмы оператора</b>	<b>Содержание</b>		<b>2</b>	1,2
	1	Выбор турагентом туроператора		
	2	Формы взаимодействия турагентской и туроператорской фирм		
	<b>Практические занятия</b>		<b>10</b>	
	1. <b>Практическое занятие №39</b> Изучение «Правил оказания услуг по реализации турпродукта»		2	
	2. <b>Практическое занятие №40</b> Изучение агентских договоров на сайтах туроператоров		2	
	3. <b>Практическое занятие №41</b> Анализ условий агентских соглашений известных туроператоров		2	
	4. <b>Практическое занятие №42</b> Осуществление контроля качества турпродукта		2	
	5. <b>Практическое занятие №43</b> Определение методов корректировки услуг		2	
	<b>Самостоятельная работа № 34</b> Составить схему по теме «Условия вступления во франчайзинговую турагентскую сеть»		5	
<b>Тема 3</b> <b>Участие турагента в организации рекламы и продвижения турпродукта</b>	<b>Содержание</b>		<b>2</b>	1,2
	1	Турагентская реклама		
	2	Нерекламные методы продвижения турагентских услуг		
	<b>Практические занятия</b>		<b>8</b>	
	1. <b>Практическое занятие №44</b> Продвижение на рынке Тюменских региональных туристических продуктов		4	
	2. <b>Практическое занятие №45</b> Составление каталога		4	
	<b>Самостоятельная работа № 35</b> Составить схему по теме «Условия вступления во франчайзинговую турагентскую сеть»		5	
<b>Тема 4</b> <b>Организация офиса турфирмы-агента и квалификационные</b>	<b>Содержание</b>		<b>4</b>	1,2
	1	Офис продаж	2	
	2	Мебель и оборудование офиса турагентства		
	3	Расположение мебели и оборудования		



требования к персоналу	4	Техническое оборудование турагентства	2	
	5	Охрана труда в офисном помещении		
	6	Средства пожарной безопасности		
	7	Квалификационные требования к персоналу турагентства		
	Практические занятия		4	
	1. Практическое занятие №46 Анализ предложений туроператоров Тюменской области на туррынке в выбранной дестинации по различным характеристикам			
	Самостоятельная работа № 36 Сформировать базу данных о размере агентского вознаграждения туроператоров		5	
Тема 5 Психологические особенности поведения турагента в процессе продажи туристской путевки	Содержание		6	1,2
	1	Особенности личной продажи туристского продукта		
	2	Особенности продажи по телефону		
	3	Особенности работы с клиентами разных психологических типов		
	4	Урегулирование конфликтных ситуаций		
	5	Формирование лояльности клиентов турфирмы		
	Практические занятия		6	
	1. Практическое занятие №47 Подбор оптимального турпродукта исходя из потребностей клиента в поисковых системах			
	Самостоятельная работа № 37 Подготовить реферат о туристских предложениях туроператоров		4	
Тема 6 Информационное обеспечение продаж турпродукта	Содержание		6	1,2
	1	Обеспечение туриста информацией о турпродукте	2	
	2	Использование туристической информации турагентами	4	
	Практические занятия		8	
	Практическое занятие №48 Изучение программ автоматизации работы турагенств		4	
	Практическое занятие №49 Изучение программ автоматизации работы турагенств Тюменской области		4	
	Самостоятельная работа № 38 Работа с сайтами туроператоров			
Тема 7 Документационное обеспечение продажи турпродукта	Содержание		6	1,2
	1	Договор о реализации турпродукта	2	
	2	Туристская путевка	2	
	3	Документы, которые выдаются туристу для совершения путешествия	2	
	Практические занятия		8	
	1. Практическое занятие № 50 Разработка плана рекламных мероприятий турагентств		4	

	Тюменской области			
	2. <b>Практическое занятие № 51</b> Оформление турпутевки формы ТУР-1.		2	
	3. <b>Практическое занятие № 52</b> Составление договора о туристском обслуживании		2	
	<b>Самостоятельная работа № 39</b> Работа с сайтами туроператоров		5	
<b>Тема 8</b> <b>Использование информационных технологий в организации работы турагента</b>	<b>Содержание</b>		<b>8</b>	1,2
	1	Использование информационных ресурсов Интернета	4	
	2	Использование электронных туристических каталогов	4	
	<b>Практические занятия</b>		<b>6</b>	
	1. <b>Практическое занятие № 53</b> Подготовка и комплектование пакета документов туриста для оформления визы		4	
	2. <b>Практическое занятие № 54</b> Оформление документов при бронировании и оплате тура		2	
	<b>Самостоятельная работа № 40</b> Подготовить информацию для оформления памятки туристу		5	
<b>Тема 9</b> <b>Формы оплаты</b>	<b>Содержание</b>		<b>8</b>	
	1	Организация приема оплаты при реализации путевки (турпродукта) конечному потребителю	4	1,2
	2	Внесение оплаты за турпродукт туроператору	4	
	<b>Практические занятия</b>		<b>8</b>	
	1. <b>Практическое занятие № 55</b> Бронирование отдельных услуг на сайтах туроператоров Тюменской области в режиме онлайн		4	
	2. <b>Практическое занятие № 56</b> Бронирование турпакета на сайтах туроператоров Тюменской области в режиме онлайн		4	
	<b>Самостоятельная работа № 41</b> Подготовить информацию о дополнительных страхованиях туриста		5	
<b>Тема 10</b> <b>Организация процедуры продажи турпродукта</b>	<b>Содержание</b>		<b>6</b>	1,2
	1	Информационный подготовительный этап	2	
	2	Организационный подготовительный этап	2	
	3	Продажа туристского продукта	2	
	<b>Практические занятия</b>		<b>8</b>	
	1. <b>Практическое занятие № 57</b> Выбор туроператоров-партнеров Тюменской области по различным направлениям		4	
	2. <b>Практическое занятие № 58</b> Осуществление процедур продажи турпродукта		4	
	<b>Самостоятельная работа № 42</b> Заполнить бланки проездных документов, страховых полисов, ваучеров		5	

<b>Учебная практика</b> <b>Виды работ</b> 1. Знакомство с правилами внутреннего распорядка. Инструктаж по охране труда, противопожарной безопасности. 2. Знакомство с сайтом турагентства. 3. Разработка рекламной политики ТА. 4. Изучение турпродукта и презентация его потребителю. 5. Разработка предложения для туроператора по продвижению турпродукта с использованием современной офисной техники. 6. Подготовка документов туриста на визу. 7. Подготовка турпакета для туриста.	72	
<b>Производственная практика</b> <b>Виды работ</b> 1. Проведение анкетирования среди потребителей туристских услуг на фирме. 2. Подбор оптимального турпродукта на сайтах туроператоров в соответствии с результатами анкетирования. 3. Выработка концепции продвижения определённого турпродукта 4. Разработка и подготовка рекламных материалов по турпродуктам. 5. Подготовка и проведение презентации определённого турпродукта. 6. Подготовка проекта договора с туроператором 7. Оформление заявки туроператору. 8. Оформление в установленном порядке заказов на формирование турпродукта отдельных туристов или лиц, уполномоченных представлять группу туристов. 9. Разработка предложений по освоению нового тура, включая стажировку по иностранному языку работников в странах, в которых туроператор организует тур. 10. Оформление заявки потребителя на расчёт тура. 11. Расчёт стоимости турпродукта по заявке потребителя. 12. Разработка схемы бронирования услуг, их подтверждения и оформления. 13. Расчёт с потребителем туруслуг. 14. Оформление турпутёвки. 15. Оформление ваучера. 16. Оформление полиса. 17. Оформление памятки туристу. 18. Оформление договора на туристское обслуживание. 19. Составление перечня документов, необходимых для оформления визы. 20. Заполнение документов для оформления визы. 21. Оформление туристской путёвки по форме ТУР-1 22. Оформление месячного отчёта по расчётам и платежам.	72	
<b>Всего:</b>	<b>515</b>	

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

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

Реализация программы учебной дисциплины требует наличия:

- лаборатории коммуникативных тренингов, учебной (тренинговой) фирмы по предоставлению туристических услуг (турфирма), учебного (тренингового) офиса.

Оборудование и оснащение:

Стойка администратора Отель-1 шт., телефон светлый корпус HA9988TSD, моноблок Lenovo 23" черный корпус-3 шт., Шкаф со стеклом бежевый-1 шт., парта светлая-10 шт., стулья серые -25 шт., телевизор "Sony"-1 шт., стол светлый -1 шт., стул преподавателя-1шт., МФУ лазерное цветное Canon LASER -1 шт., комплект мягкой мебели 4 кресла; 2 журнальных столика;

- учебных кабинетов географии туризма, информационно-экскурсионной деятельности, турагентской и туроператорской деятельности.

Оборудование и оснащение:

Стол письменный -12, стул-24, стол преподавателя -1, стул преподавателя -1, моноблок, шкаф для документов -1, доска магнитно- меловая-1, флип-чарты - 3;

Учебно-методический комплекс УД, ПМ.

### **4.2. Информационное обеспечение обучения**

#### **Основная литература**

1. Гребенюк, Д. Г. Технологии продаж и продвижения турпродукта [Электронный ресурс]: учеб. пособ. для учреждений СПО /Д. Г. Гребенюк. – М.: Издат. центр «Академия», 2016. – 288 с. - <http://www.academia-moscow.ru>

2. Феденева, И. Н. Организация туристской индустрии [Электронный ресурс]: учебное пособие для СПО / И. Н. Феденева, В. П. Нехорошков, Л. К. Комарова ; отв. ред. В. П. Нехорошков. - 2-е изд., пер. и доп. - Москва: Юрайт, 2019. - 205 с. - (Профессиональное образование). - URL : [www.biblio-online.ru](http://www.biblio-online.ru)

#### **Дополнительная литература**

1. Акентьева, С. И. Организация туристской индустрии [Текст]: учеб. пособ. для СПО / С. И. Акентьева. - М.: Академия, 2014. - 319 с.

2. Любавина, Н. Л. Технология и организация турагентской деятельности [Текст]: учеб. пособ. для СПО/ Н. Л. Любавина, Л. А. Кроленко, Т. А. Нечаева. - М.: Академия, 2014. - 254 с.

#### **Нормативно-правовые документы:**

1. Об основах туристической деятельности в Российской Федерации: федер. закон РФ от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ // Российская газета. – 1996. – №231.

2. О защите прав потребителей: Закон Российской Федерации от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 (ред. от 04.06.2018 г.) // Российская газета. – 1992.

3. О миграционном учёте иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации: федер. закон РФ от 18 июля 2006 г. №109-ФЗ // Российская газета. – 1992. – № 156.

4. О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации: федер. закон от 25 июля 2002 г. №115-ФЗ // Российская газета. – 2002. – № 140.

5. ГОСТ Р 53423-2009 Туристические услуги. Гостиницы и другие средства размещения. Термины и определения. – Введ. 2010–07–01. – М.: Стандартинформ, 2010

6. ГОСТ Р 54603-2011 Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу. – Введ. 2013–01–01. – М.: Стандартинформ, 2013

7. ГОСТ Р 51185-2008 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования. – Введ. 2009–07–01. – М.: Стандартинформ, 2009

8. ГОСТ Р 50646-2012 Услуги населению. Термины и определения. – Введ. 2014–01–01. – М.: Стандартинформ, 2009

9. ГОСТ Р 50644-2009 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов. – Введ. 2010–07–01. – М.: Стандартинформ, 2010.

### **Интернет ресурсы**

1. О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию [электронный ресурс]: федеральный закон от 15.08.1996 г (действующая редакция) № 114-ФЗ // режим доступа: справочно-правовая система Консультант Плюс.

2. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 № 1085 Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации (с изменениями) // режим доступа: справочно-правовая система Гарант.

3. Портал о гостиничном бизнесе [Электронный ресурс]. – <http://prohotel.ru>– (дата обращения 15.05.2018)

4. Сайт Туристические услуги Тюменской области [Электронный ресурс]. –<http://w-siberia.ru> – (дата обращения 15.05.2018)

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

Занятия проводятся в учебных кабинетах и лабораториях техникума, оснащенных учебным, лабораторным, специализированным оборудованием, вычислительной техникой, необходимым комплектом программного обеспечения и информационно-образовательными ресурсами в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.10 Туризм.

Производственная практика проводится на предприятиях, соответствующих профилю подготовки обучающихся на основе договоров, заключаемых между организацией и техникумом под руководством преподавателей профессионального цикла и руководителей предприятий. Консультации проводятся преподавателями по утвержденному графику.

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

Реализация программы должна обеспечиваться педагогическими кадрами, имеющими высшее образование, соответствующее профилю преподаваемого профессионального модуля и опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы. Преподаватели должны получать дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в профильных организациях не реже 1 раза в 3 лет.

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

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
ПК 1.1 Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации	<ul style="list-style-type: none"> <li>– составление перечня запросов потребителя к туристскому продукту по следующим критериям – цель путешествия, время поездки, стоимость поездки, размещение, питание, необходимость дополнительных услуг;</li> <li>– определение вида туристского пакета в соответствии с запросами потребителя;</li> <li>– предложение определенного туристского продукта в соответствии с выбранными критериями</li> </ul>	Текущий контроль: устные и письменные опросы, тестирование; - экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях; - выполнение и защита реферативных работ; выполнение и защита презентационных проектов; анализ производственных ситуаций; анализ практических навыков; экзамен (комплексный); дифференцированный зачет по производственной практике. квалификационный экзамен.
ПК 1.2 Информировать потребителя о туристских продуктах	<ul style="list-style-type: none"> <li>– перечисление видов туристских продуктов;</li> <li>– определение критериев туристского продукта в соответствии с его видом;</li> <li>– предоставление базы данных по турпродуктам на основе информации из Справочников по туризму, Периодических изданий и научных публикаций</li> </ul>	
ПК 1.3 Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта	<ul style="list-style-type: none"> <li>– составление проекта агентского соглашения с туроператором по реализации турпродукта;</li> <li>– составление проекта агентского соглашения с туроператором по продвижению турпродукта;</li> <li>– составление плана реализации и продвижения турпродукта</li> </ul>	
ПК 1.4 Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя	<ul style="list-style-type: none"> <li>– составление перечня услуг, входящих в турпакет, в соответствии с запросами потребителя;</li> <li>– расчёт стоимости каждого вида услуги, входящих в турпакет;</li> </ul>	
ПК 1.5 Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы)	<ul style="list-style-type: none"> <li>– оформление туристической путёвки по типовой форме ТУР-1;</li> <li>– оформление ваучера по типовой форме;</li> <li>– оформление страхового полиса по типовой форме</li> </ul>	

ПК 1.6 Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю	– формирование пакета документов для открытия визы в соответствии с запросом потребителя	
ПК 1.7 Оформлять документы строгой отчетности	– оформление документов строгой отчетности произведено в соответствии с типовыми формами	

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

<b>Результаты (освоенные общие компетенции)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки</b>
ОК1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	-демонстрация интереса к будущей профессии	Интерпретация результатов деятельности обучающихся через практические, самостоятельные (устные и письменные опросы), индивидуальные задания
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	-применение и выбор методов и способов решения профессиональных задач в области управления ассортиментом потребительских товаров; -обоснование выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач -демонстрация эффективности качества выполнения профессиональных задач	Интерпретация результатов деятельности обучающихся через практические, самостоятельные (устные и письменные опросы), индивидуальные задания
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	-решение стандартных и нестандартных профессиональных задач возникающих в процессе товародвижения, приемки, обеспечению сохранности товаров; -анализ и контроль стандартных и нестандартных ситуаций; -проявление ответственности за принятое решение;	Интерпретация результатов деятельности обучающихся через практические, самостоятельные (устные и письменные опросы), индивидуальные задания
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	-эффективный поиск необходимой информации; -использование различных источников; -извлечение и анализ информации из различных источников; -применение найденной информации для решения	Интерпретация результатов деятельности обучающихся через практические, самостоятельные (устные и письменные опросы),

	профессиональных задач;	индивидуальные задания
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	-использование информационно-коммуникационных технологий в обеспечении товародвижения; -применение компьютерных навыков; -выбор компьютерной программы в соответствии с решаемой задачей;	Интерпретация результатов деятельности обучающихся через практические, самостоятельные (устные и письменные опросы), индивидуальные задания
ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	-взаимодействие с обучающимися, преподавателями в ходе обучения	Интерпретация результатов деятельности обучающихся через практические, самостоятельные (устные и письменные опросы), индивидуальные задания
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий	-самоанализ и коррекция результатов собственной работы; -проявление ответственности за работу членов команды, результат выполнения заданий;	Интерпретация результатов деятельности обучающихся через практические, самостоятельные (устные и письменные опросы), индивидуальные задания
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	-организация самостоятельных занятий при изучении профессионального модуля; -планирование обучающимся повышения личностного и квалификационного уровня;	Интерпретация результатов деятельности обучающихся через практические, самостоятельные (устные и письменные опросы), индивидуальные задания
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	-анализ инновации в области разработки технологических процессов хранения, товародвижения, обеспечения сохранности, новых видов продукции; -использование новых решений и технологий для оптимизации профессиональной деятельности;	Интерпретация результатов деятельности обучающихся через практические, самостоятельные (устные и письменные опросы), индивидуальные задания