



| | | | |
|---|--|-----------------------------------|----------------------------------|
|  | Министерство образования Тульской области Государственное профессиональное образовательное учреждение Тульской области «Донской политехнический колледж» | | |
| | Наименование документа: Рабочая программа профессионального модуля Условное обозначение: РП ПМ.01 43.02.10 | Редакция № 1 Изменение № _____ | Лист 1 из 28 Контрольный экз. |

УТВЕРЖДАЮ
 Директор ГПОУ ТО «ДПК»
 Т. А. Советова
 03.09.2018 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.01. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ

программы подготовки специалистов среднего звена
 по специальности **43.02.10 Туризм**
(базовая подготовка)
 на базе основного общего образования
 очная форма обучения

2018 г.

| | | | |
|---|---|-----------------------------------|----------------------------------|
|  | Министерство образования Тульской области Государственное профессиональное образовательное учреждение Тульской области «Донской политехнический колледж» | | |
| | Наименование документа: Рабочая программа профессионального модуля Условное обозначение: РП ПМ.01 43.02.10 | Редакция № 1 Изменение № _____ | Лист 2 из 28 Контрольный экз. |

Лист согласования

Организация-разработчик:

Государственное профессиональное образовательное учреждение Тульской области «Донской политехнический колледж».

Разработчики:

Зайцева Людмила Анатольевна, преподаватель ГПОУ ТО «ДПК»;
 Вязанкин Вадим Сергеевич, преподаватель ГПОУ ТО «ДПК»

СОГЛАСОВАНО


на заседании предметной (цикловой) комиссии дисциплин профессионального цикла отделений «Сфера обслуживания» и «Общественное питание и технология обслуживания»

Протокол № 01
 от 03.09.2018 г.

Председатель ПЦК: Г.И. Есина
 Зам. директора по У и НМР: О.А. Евтехова


Эксперт от работодателя:

ИП «Рыбкина Е.Н.» турагентство «География» директор Рыбкина Е.Н.
 ИП «Гришина Т.В.» турагентство «Эдем» директор Гришина Т.В.

| | | | |
|---|---|-----------------------------------|---|
|  | Министерство образования Тульской области Государственное профессиональное образовательное учреждение Тульской области «Донской политехнический колледж» | | |
| | Наименование документа: Рабочая программа профессионального модуля Условное обозначение: РП ПМ.01 43.02.10 | Редакция № 1 Изменение № _____ | Лист 3 из 28 Контрольный экз. |

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|---|----|
| 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ | 4 |
| 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ | 7 |
| 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ | 8 |
| 4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ | 23 |
| 5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ) | 25 |

| | | | |
|---|---|--|---|
|  | Министерство образования Тульской области Государственное профессиональное образовательное учреждение Тульской области «Донской политехнический колледж» | | |
| | Наименование документа: Рабочая программа профессионального модуля Условное обозначение: РП ПМ.01 43.02.10 | Редакция № 1 Изменение № _____ | Лист 4 из 28 Контрольный экз. |

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.01. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ

1.1. Область применения рабочей программы

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

- 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 профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

иметь практический опыт:

- выявления и анализа потребностей заказчиков и подбора оптимального туристского продукта;
- проведения сравнительного анализа предложений туроператоров, разработки рекламных материалов и презентации турпродукта;
- взаимодействия с туроператорами по реализации и продвижению турпродукта с использованием современной офисной техники;
- оформления и расчета стоимости турпакета (или его элементов) по заявке потребителя;
- оказания визовой поддержки потребителю;
- оформления документации строгой отчетности;

уметь:

- определять и анализировать потребности заказчика;
- выбирать оптимальный туристский продукт;
- осуществлять поиск актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках из разных источников (печатных, электронных);
- составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам, проводить маркетинг существующих предложений от туроператоров;
- взаимодействовать с потребителями и туроператорами с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения;
- осуществлять бронирование с использованием современной офисной техники;

| | | | | | |
|---|---|--|--|---|-------------------------|
|  | Министерство образования Тульской области Государственное профессиональное образовательное учреждение Тульской области «Донской политехнический колледж» | | | <i>Редакция №</i> 1 <i>Изменение</i> <i>№ _____</i> | Лист 5 из 28 |
| | Наименование документа: Рабочая программа профессионального модуля Условное обозначение: РП ПМ.01 43.02.10 | | | | Контрольный экз. |

–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.

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;

| | | | |
|---|---|-----------------------------------|---|
|  | Министерство образования Тульской области Государственное профессиональное образовательное учреждение Тульской области «Донской политехнический колледж» | | |
| | Наименование документа: Рабочая программа профессионального модуля Условное обозначение: РП ПМ.01 43.02.10 | Редакция № 1 Изменение № _____ | Лист 6 из 28 Контрольный экз. |

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


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

–информационные технологии и профессиональные пакеты программ по бронированию.

1.3. Количество часов на освоение программы профессионального модуля:

всего – 510 часов, в том числе:


- максимальной учебной нагрузки обучающегося – 402 часа, включая:
 - обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 268 часов;
 - самостоятельной работы обучающегося – 134 часа.
- учебной практики – 108 часов.

| | | | | | |
|---|---|--|--|---|------------------|
|  | Министерство образования Тульской области Государственное профессиональное образовательное учреждение Тульской области «Донской политехнический колледж» | | | Редакция № 1 Изменение № _____ | Лист 7 из 28 |
| | Наименование документа: Рабочая программа профессионального модуля Условное обозначение: РП ПМ.01 43.02.10 | | | | Контрольный экз. |

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ


Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности: предоставление турагентских услуг, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

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

| | | | |
|---|--|-----------------------------------|----------------------------------|
|  | Министерство образования Тульской области Государственное профессиональное образовательное учреждение Тульской области «Донской политехнический колледж» | | |
| | Наименование документа: Рабочая программа профессионального модуля Условное обозначение: РП ПМ.01 43.02.10 | Редакция № 1 Изменение № _____ | Лист 8 из 28 Контрольный экз. |

3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.01

| Коды профессиональных компетенций | Наименования разделов профессионального модуля | Всего часов | Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов) | | | Практика | |
|-----------------------------------|--|-------------|---|--|--|----------------|-------------------------|
| | | | Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося | | Самостоятельная работа обучающегося, часов | Учебная, часов | Производственная, часов |
| | | | Всего, часов | в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| ПК 1.1 - 1.7. ОК 1-9 | Раздел 1. Технология продаж и продвижения туристского продукта | 201 | 134 | 60 | 67 | - | - |
| | Раздел 2. Организация турагентской деятельности | 201 | 134 | 60 | 67 | - | - |
| | Учебная практика | 108 | | | | 108 | - |
| | Всего: | 510 | 268 | 120 | 134 | 108 | - |

| | | | |
|---|---|-----------------------------------|----------------------------------|
|  | Министерство образования Тульской области Государственное профессиональное образовательное учреждение Тульской области «Донской политехнический колледж» | | |
| | Наименование документа: Рабочая программа профессионального модуля Условное обозначение: РП ПМ.01 43.02.10 | Редакция № 1 Изменение № _____ | Лист 9 из 28 Контрольный экз. |

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 работ (проект) | Объем часов | Уровень освоения |
|---|--|--|------------------|
| Раздел ПМ.1 МДК.01.01 Технология продаж и продвижения турпродукта | | 201 | |
| Раздел 1. Туристская индустрия | | 33 | |
| Тема 1.1. Сущность и тенденции развития туристской индустрии. Индустрия туризма на международном рынке | Содержание учебного материала | | |
| | 1 | История развития туризма Функции, история и факторы развития туризма. Цель и задачи курса. Понятие туристская индустрия. Организаторы туризма | 1 |
| | 2 | Этапы развития туризма Дифференциация этапов развития туризма: периоды экспансии туризма, конвейерный туризм, массовый дифференцированный туризм | 1 |
| | 3 | Тенденции развития туристской индустрии Характеристика индустрии туризма и её составляющие. Тенденции развития | 2 |
| | 4 | Управление туризмом Структура управления туризмом в России. Общественные организации. Характеристика международного туристского рынка | |
| | 5 | Международный туризм Международные туристские организации и мероприятия | |
| | Практические занятия Сравнительный анализ категорий «путешествие» и «путешественник», «турист» и «экскурсант» Классификация, виды и формы туризма | 6 | |



**Министерство образования Тульской области
Государственное профессиональное образовательное учреждение
Тульской области «Донской политехнический колледж»**

Наименование документа: **Рабочая программа профессионального модуля**
Условное обозначение: РП ПМ.01 43.02.10

Редакция № 1
Изменение № _____

Лист 10 из 28
Контрольный экз.

| | | | |
|---|---|-----------|---|
| | Изучение основных факторов развития современного международного туризма и его особенностей | | |
| Тема 1.2. Туристский рынок и его участники | Содержание учебного материала | 4 | |
| | 1 Основные понятия туристского рынка Понятие туристского рынка и особенности его функционирования. Современный туристский рынок и перспективы его развития | | |
| | 2 Формирование спроса и предложения в туризме Формирование туристского спроса и туристского предложения. Спрос на туристские услуги | | |
| | Практические занятия Анализ тенденций развития туристской индустрии по материалам средств массовой информации | 2 | |
| Раздел 2. Туристский продукт, его особенности. Потребители турпродукта | | 27 | |
| Тема 2.1. Понятие, сущность и особенности туристского продукта | Содержание учебного материала | 6 | I |
| | 1 Основные понятия туристского продукта Туристская деятельность. Туристский продукт. Составляющие туристского продукта. Услуга. Туристская услуга. Турпакет, право на тур. Туроператор. Турагент. Турагентство. Финансовое обеспечение туристской деятельности в РФ | | |
| | 2 Модель продукта Четырёхуровневая структурная модель турпродукта: основной продукт, сопутствующий продукт, дополнительный продукт, продукт с подкреплением | | |
| | 3 Туроператоры Операторы массового рынка, специализированные операторы, местные, выездные, туроператоры на приёме, инициативные туроператоры, рецептивные туроператоры | | I |
| | Практические занятия Характеристика специфических особенностей турпродукта Подготовка презентации о мировом туроператоре (по выбору студента) по плану | 4 | |
| Тема 2.2. Потребители туристских услуг | Содержание учебного материала | 6 | I |
| | 1 Основные характеристики потребителя туристского продукта Переход в общественной психологии потребления. «Общество изобилия» | | |
| | 2 Индивидуализация обслуживания Повышение ценности и значимости свободного времени. Уровень образованности и информированности современного потребителя. Требования индивидуализации обслуживания. | | I |



**Министерство образования Тульской области
Государственное профессиональное образовательное учреждение
Тульской области «Донской политехнический колледж»**

Наименование документа: **Рабочая программа профессионального модуля**
Условное обозначение: РП ПМ.01 43.02.10

Редакция № 1
Изменение № _____

Лист 11 из 28
Контрольный экз.

| | | | | |
|---|--------------------------------------|---|-----------|----------|
| | | Новый потребитель туристских услуг в современном обществе | | |
| | 3 | Правовое обеспечение взаимоотношений потребителей и туристских кампаний Права и обязанности туриста при покупке тура. Основные принципы заключения договора. Основные обязанности потребителя туристского продукта | | <i>1</i> |
| | | Практические занятия Основные характеристики «нового типа массового потребителя». Новый потребитель туристских услуг в современном обществе Изучение туристской документации: турпутёвка, договор, памятка туристу | 4 | |
| Раздел 3. Маркетинг и реклама в туристской индустрии | | | 33 | |
| Тема 3.1. Маркетинг в туристской индустрии | Содержание учебного материала | | | |
| | 1 | Основные концепции маркетинга в туристской индустрии Понятие маркетинга, его основные концепции | | <i>1</i> |
| | 2 | Социально-этическая концепция маркетинга, концепция маркетинга взаимоотношений Отличие социально-этической концепции маркетинга от традиционных концепций. Маркетинг взаимоотношений (маркетинг взаимодействия) | 4 | <i>1</i> |
| | | Практические занятия Характеристика клиенто-ориентированного подхода в туристской индустрии Функции туристского маркетинга в выявлении потребностей рынка, формировании цены и управлении спросом Сравнительный анализ концепций маркетинга | 6 | |
| Тема 3.2. Реклама в туристской индустрии | Содержание учебного материала | | | |
| | 1 | Понятие, задачи и функции рекламы в сфере туризма Понятие рекламы, её истоки. Задачи, функции и классификация рекламы | | |
| | 2 | Рекламный бюджет и статьи бюджета рекламной кампании Расходы на рекламу. Бюджет рекламы, его размер | 6 | |
| | 3 | Бриф на рекламную кампанию, его структура Определение брифа, его структура. Ключевые ошибки при составлении брифа | | |
| | | Практические занятия Характеристика видов рекламных кампаний и выбора средств распространения рекламы | 6 | |



**Министерство образования Тульской области
Государственное профессиональное образовательное учреждение
Тульской области «Донской политехнический колледж»**

Наименование документа: **Рабочая программа профессионального модуля**
Условное обозначение: РП ПМ.01 43.02.10

Редакция № 1
Изменение № _____

Лист 12 из 28
Контрольный экз.

| | | | |
|---|---|---|---|
| | Определение статей бюджета рекламной кампании турфирмы Заполнение брифа на проведение рекламной кампании | | |
| Раздел 4. Технология продаж в туризме | | | |
| Тема 4.1. Порядок образования турфирмы | Содержание учебного материала | 6 | |
| | 1 Разработка учредительных документов Регистрация турфирмы. Устав. Порядок ликвидации турфирмы | | 2 |
| | 2 Основы бизнес-планирования Основы бизнес-планирования и специфика его реализации в турфирмах | | 2 |
| | 3 Конкурентоспособность турфирмы. Подготовка туристского продукта к реализации Ценообразование и калькуляция услуг. Рентабельность и прибыль | 2 | |
| | Практические занятия Структура бизнес-плана турфирмы Калькуляция турпродукта | 6 | |
| Тема 4.2. Основные формы продаж туристских продуктов | Содержание учебного материала | 8 | |
| | 1 Основные формы продаж Специфика продаж в турбизнесе. Продажа услуги. Методы изучения запросов потребителя | | 1 |
| | 2 Правила продажи турпродукта Правила продажи туристского продукта потребителю. Каналы распределения турпродукта | | 2 |
| | 3 Каналы сбыта турпродукта Типы каналов сбыта туристских услуг. Критерии при выборе посредников для сбыта | | 2 |
| | 4 Методики реализации турпродукта Интенсивное распределение. Эксклюзивное распределение. Многоканальные системы сбыта | 1 | |
| Практические занятия Изучение основных аспектов мотивации потребителей турпродукта и барьеров к путешествию Составить анкету для выяснения запросов потребителей турпродукта Изучение рекреационных возможностей заданного региона для сбыта турпродукта Анализ этапов принятия решения о покупке туристского продукта | 6 | | |
| Тема 4.3. Стимулирование продаж туристского | Содержание учебного материала | 6 | |
| | 1 Правовое обеспечение профессиональной деятельности в сфере туризма Требования российского законодательства к правилам реализации туристского продукта и | | 1 |



**Министерство образования Тульской области
Государственное профессиональное образовательное учреждение
Тульской области «Донской политехнический колледж»**

Наименование документа: **Рабочая программа профессионального модуля**
Условное обозначение: РП ПМ.01 43.02.10

Редакция № 1
Изменение № _____

Лист 13 из 28
Контрольный экз.

| | | | | |
|---|--------------------------------------|--|---|---|
| продукта | | информации, предоставляемой потребителю туруслуг | | |
| | 2 | Средства стимулирования потребителей Средства стимулирования потребителей: предоставление скидок, дополнительного бесплатного обслуживания, раздача сувенирной продукции, бонусные программы для постоянных клиентов | | 2 |
| | 3 | Средства стимулирования потребителей Организация он-лайн продаж туров. Системы мер по созданию положительного имиджа турфирмы на рынке | | 2 |
| | | Практические занятия Анализ стадий персональной продажи Побуждение к приобретению турпродукта: скидки, лотереи и викторины, фирменные сувениры. Побуждение к приобретению турпродукта: оказание особого внимания при обслуживании постоянных клиентов, поздравление клиентов | 6 | |
| Тема 4.4. Персональные продажи в туризме | Содержание учебного материала | | 6 | |
| | 1 | Технология управления контактом Подготовительный этап. Управление контактом с клиентом. Технология управления контактом. Приёмы воздействия на клиента. Исследование потребностей клиента | | 1 |
| | 2 | Установление контакта с клиентом Непосредственный прямой контакт. Двухсторонние связи. Установление контакта с потенциальным клиентом. Приёмы воздействия на клиента. Заключение сделки. Последующий контакт с клиентом | | 1 |
| | 3 | Телефонная коммуникация в туризме Речь как инструмент воздействия на клиента. Продажи турпродукта по телефону | 1 | |
| | | Практические занятия Изучение форм организации сбыта турпродукта при помощи бюро продаж Изучение форм организации сбыта турпродукта при помощи использования контрагентской сети Рекомендации по ведению телефонных переговоров Анализ продажи турпродукта по телефону | 8 | |
| Тема 4.5. Презентация туристского продукта | Содержание учебного материала | | 4 | |
| | 1 | Презентация турпродукта. Правила и рекомендации проведения презентации Цели презентации. Взаимодействие покупателя и продавца на этапе презентации | | 2 |



**Министерство образования Тульской области
Государственное профессиональное образовательное учреждение
Тульской области «Донской политехнический колледж»**

Наименование документа: **Рабочая программа профессионального модуля**
Условное обозначение: РП ПМ.01 43.02.10

Редакция № 1
Изменение № _____

Лист 14 из 28
Контрольный экз.

| | | | | |
|---|--------------------------------------|---|------------|---|
| | 2 | Аргументация презентации Составная часть единого процесса продажи турпродукта: выгода клиента, персонифицированность, вербальные средства выражения, невербальные сигналы | | 2 |
| | | Практические занятия Алгоритм презентации турпродукта Характеристика факторов ценообразования в туриндустрии | 6 | |
| Тема 4.6. Управление возражениями клиента. Послепродажное обслуживание | Содержание учебного материала | | 8 | |
| | 1 | Управление возражениями Управление возражениями клиента. Функции грамотного использования вопросов. Типы вопросов клиенту: открытые и закрытые вопросы, конструктивные и альтернативные вопросы, риторические и контрольные вопросы, переломные и встречные вопросы | | 2 |
| | 2 | Способы и методы обработки возражений Логический, эмоциональный, метод «бумеранга», метод вычитания, сравнение плюсов и минусов | | 2 |
| | 3 | Послепродажное обслуживание и формирование лояльности клиента Послепродажное обслуживание в зависимости от степени удовлетворения клиента | | 2 |
| | 4 | Работа с жалобами и претензиями Использование техники активного слушания при работе с жалобами и претензиями | | 2 |
| Раздел 2. Организация турагентской деятельности | | | 201 | |
| МДК.01.02 Технология и организация турагентской деятельности | | | 201 | |
| Тема 1. Туристская деятельность. Туристская политика | Содержание учебного материала | | 10 | |
| | 1 | Туристская индустрия Определение, структура туристской индустрии. Специализация, кооперирование концентрация производства в туристской индустрии. Особенности современного этапа развития туристской индустрии. | | 1 |



**Министерство образования Тульской области
Государственное профессиональное образовательное учреждение
Тульской области «Донской политехнический колледж»**

Наименование документа: **Рабочая программа профессионального модуля**
Условное обозначение: РП ПМ.01 43.02.10

Редакция № 1
Изменение № _____

Лист 15 из 28
Контрольный экз.

| | | | | |
|---|---|---|----|---|
| | 2 | Туристская деятельность Туристские предприятия, туроператорская и турагентская деятельность. Туроператоры: массовые, специализированные, инициативные. Турагенты. | | 1 |
| | 3 | Туристская политика Факторы формирования туристской политики. Цели, функции туристской политики: координация, планирование, регулирование, маркетинг национального туристского продукта, стимулирование, социальный туризм, защита интересов. Права и обязанности туристов. | | 1 |
| | 4 | Обеспечение безопасности туристов Защита интересов туристов в документах ВТО и национальных правовых актах. | | 1 |
| | 5 | Органы управления туризмом Национальные туристские администрации. Модели государственного управления туризмом. Федеральное агентство по туризму (Ростуризм), его функции. Российский союз предприятий туристской индустрии. | | 1 |
| | Практические занятия. Туристская деятельность. Факторы, влияющие на развитие туризма в России и за рубежом. Организаторы путешествий. Основные документы туристской фирмы. Нормативно-правовая база функционирования туристской фирмы. Порядок регистрации туристского предприятия. Государственное регулирование туристской деятельности в РФ. | | 10 | |
| Тема 2. Структура организации туроператорских и турагентских услуг | Содержание учебного материала | | 16 | |
| | 1 | Деятельность туроператора и турагента Туроператор. Этапы организации работы туроператора по разработке тура. Классификация туроператоров. Различия между туроператором и турагентом. | | 1 |
| | 2 | Поставщики услуг Предприятия и организации, оказывающие услуги, предусмотренные в конкретном туре. Примерные требования к обслуживанию туристов. | | 2 |
| | 3 | Организация транспортных услуг Классификация средств транспорта. Авиационные перевозки. Водные перевозки. Железнодорожные перевозки. Автотранспортные перевозки. | | 2 |
| | 4 | Услуги средств размещения Классификация гостиниц. Организация обслуживания туристов в гостинице. | | 2 |
| | 5 | Услуги питания в туризме | | 2 |



**Министерство образования Тульской области
Государственное профессиональное образовательное учреждение
Тульской области «Донской политехнический колледж»**

Наименование документа: **Рабочая программа профессионального модуля**
Условное обозначение: РП ПМ.01 43.02.10

Редакция № 1
Изменение № _____

Лист 16 из 28
Контрольный экз.

| | | | |
|--|---|----|---|
| | Типы и характеристика предприятий общественного питания. Взаимодействие туристских предприятий со средствами размещения и предприятиями питания. | | |
| 6 | Экскурсионное обслуживание в туризме. Классификация экскурсий Экскурсионная деятельность. Подготовка экскурсии. Организация экскурсионного обслуживания. | | 2 |
| 7 | Оптовая и розничная продажа туристских услуг. Розничные и оптовые турфирмы Розничная торговля, розничные агентства, оптовая торговля. | | 2 |
| 8 | Основные формы продажи турпродукта. Нетрадиционные формы продажи турпродукта Система продвижения туристского продукта. Бюро продаж. Использование туроператорами посредников. Прямые продажи корпоративным клиентам, комбинированные формы организации сбытовой сети. | | 1 |
| | Практические работы. Выявление отличий между туроператором и турагентом. Определение требований к обслуживанию туристов. Определение критериев при выборе транспортных средств. Разработка модели гостиницы, соответствующей требованиям категорий 1*, 2*, 3*, 4*, 5* (по выбору студента). Определение региональных особенностей развития и функционирования объектов размещения. Дать развёрнутую характеристику различных типов предприятий питания (по выбору студента). Дать развёрнутую характеристику методических приёмов показа и рассказа при проведении экскурсии. Оформление паспорта (карточки) экскурсионного объекта (по выбору студента). Составить развёрнутый перечень способностей и качеств, которыми должен обладать экскурсовод. Дать характеристику различных схем продвижения турпродукта. | 10 | |
| | Содержание учебного материала | | |
| | Документация турфирмы Технологическая документация тура: Технологическая карта туристского путешествия, паспорт маршрута, график загрузки туристского предприятия, информационный листок к турпутёвке, турпутёвка, лист бронирования, договор с клиентом, описание маршрута, памятка для туриста, рекламные проспекты и буклеты, прайс-лист. | | 1 |
| | Туристские формальности. Документы туристов для турпоездки Документы, остающиеся у туриста после совершения покупки тура: договор, турпутёвка, | | 1 |
| Тема 3. Туристские формальности и страхование в туризме | | 12 | |



**Министерство образования Тульской области
Государственное профессиональное образовательное учреждение
Тульской области «Донской политехнический колледж»**

Наименование документа: **Рабочая программа профессионального модуля**
Условное обозначение: РП ПМ.01 43.02.10

Редакция № 1
Изменение № _____

Лист 17 из 28
Контрольный экз.

| | | | |
|--|--|----|---|
| | туристский ваучер, проездные документы, памятка туриста, расписка о получении документов. | | |
| 3 | Паспортно-визовые формальности Заграничный паспорт гражданина Российской Федерации: общегражданский паспорт, дипломатический паспорт, служебный паспорт, паспорт моряка. Типы виз: деловая (бизнес-виза), частная, рабочая, транзитная, туристская. | | 1 |
| 4 | Таможенные формальности Декларирование, таможенный контроль: система «Зелёных» и «красных» коридоров.1 | | 1 |
| 5 | Медико-санитарные формальности Международный сертификат о вакцинации, ветеринарные сертификаты. | | 1 |
| 6 | Страхование в туризме Медицинское страхование, страховой полис путешественника, страхование гражданской ответственности владельцев автотранспортных средств («зелёная карта»), страхование ответственности туроператора. | | 1 |
| | Практические работы. Разработка правил для выезжающих за границу (страна по выбору студента). Дать характеристику различных виз в зависимости от вида приглашения | 10 | |
| Тема 4. Особенности въездного и выездного туризма | Содержание учебного материала | | |
| 1 | Особенности организация выездного туризма. Сотрудничество туроператоров и зарубежных перевозчиков. Сотрудничество туроператоров и зарубежных экскурсионных компаний. Поддержка российских туристов за рубежом | | 1 |
| 2 | Нормативно-правовая база внутреннего туризма. Условия осуществления бизнеса в сфере внутреннего туризма. Планирование внутреннего Туризма. Факторы, влияющие на производство туристского продукта в сфере внутреннего туризма. Технология разработки региональной программы развития внутреннего туризма | 12 | 1 |
| 3 | Анимационные программы в туризме России Анимационная программа. Понятие «праздник», массовые праздники в России. Использование в анимационных программах элементов праздников русского земледельческого календаря. | | 2 |
| 4 | Документация принимающих турфирм при въезде иностранных граждан на территорию Российской Федерации Требования к рецептивным (принимающим) турфирмам. Подтверждение о приёме иностранного туриста. | | 2 |



**Министерство образования Тульской области
Государственное профессиональное образовательное учреждение
Тульской области «Донской политехнический колледж»**

Наименование документа: **Рабочая программа профессионального модуля**
Условное обозначение: РП ПМ.01 43.02.10

Редакция № 1
Изменение № _____

Лист 18 из 28
Контрольный экз.

| | | | | | |
|---|--|---|----|----|---|
| | 5 | Представительства туристских компаний за рубежом Преимущества и функции зарубежных представителей туроператоров | | 1 | |
| | 6 | Особенности российского турпродукта. Структура тура Тур, Маршрут тура: линейный, кольцевой, радиальный. Пакет услуг, классы обслуживания, качество российского турпродукта. Диверсификация турпродукта. | | 1 | |
| | Практические работы. Выявление главных направлений в выездном туристском потоке. Территориальная разработка и тематическая направленность тура. Определение этапов создания турпродукта. Определение видов туристских путешествий в Российской Федерации. Характеристика массовых праздников и зрелищ, зародившихся в русском быту. Характеристика виз для въезда в Российскую Федерацию. Определение режима въезда, выезда, транзитного проезда иностранных граждан по территории Российской Федерации. | | 10 | | |
| Тема 5. Проектирование туров | Содержание учебного материала | | 12 | 12 | |
| | 1 | Туристская услуга, пакет услуг Туристский продукт, туристская услуга, пакет услуг (турпакет), классы обслуживания, потребительские свойства турпродукта. Технология разработки туров, программа обслуживания. | | | 1 |
| | 2 | Образ территории для въездного туризма. Имидж региона Туристский образ страны. Факторы, влияющие на формирование образа территории. Ключевые направления создания имиджа территории. Маркетинговые методы, применяемые к различным типам имиджа территории. | | | 2 |
| | 3 | Проектирование туров Классификация групп потребителей туристских услуг с точки зрения проектирования туров: доход туристов, структура семьи, возраст, образование и профессия человека. Проектирование целевых программ обслуживания. | | | 2 |
| | 4 | Создание привлекательного туристского продукта. Классы обслуживания. Пакет услуг. Заказные туры. Инклюзив-туры. Индивидуальные и групповые туры. Классификация и разработка туристских маршрутов. Проектирование туров. Программа обслуживания. Поставщики услуг. Формирование туров. Расчет стоимости тура. Основы туроперейтинга во внутреннем туризме. | | | 1 |



**Министерство образования Тульской области
Государственное профессиональное образовательное учреждение
Тульской области «Донской политехнический колледж»**

Наименование документа: **Рабочая программа профессионального модуля**
Условное обозначение: РП ПМ.01 43.02.10

Редакция № 1
Изменение № _____

Лист 19 из 28
Контрольный экз.

| | | | | |
|---|---|---|----|---|
| | 5 | Сотрудничество туроператоров и поставщиков услуг размещения, перевозчиков Взаимоотношения с предприятиями гостиничной индустрии. Объекты размещения. Характеристика объектов размещения за рубежом. Классификация и категоричность средств размещения с учётом специфики той или иной страны. Региональные особенности развития и функционирования объектов размещения. Транспортные компании. Формы сотрудничества туроператора с авиакомпаниями. Регулярные и чартерные перевозки, фрахт воздушного судна. Выписка и реализация авиабилетов. Железнодорожная перевозка в составе тура за рубеж. Комбинированные маршруты: ж/д+авиа, ж/д+авто, ж/д+водный транспорт. | | 1 |
| | 6 | Сотрудничество туроператоров и экскурсионных компаний, принимающих компаний. Экскурсионные и трансферные организации. Взаимодействие экскурсовода, гида-переводчика с туроператором. Виды экскурсионного обслуживания. Сопровождение туристов гидом-переводчиком. Профессионально-квалификационные требования к экскурсоводу, гиду-переводчику. Услуги, оказываемые meet-компаниями. Контроль качества обслуживания и способы его регулирования. Права и обязанности сторон. Виды взаиморасчетов. | | 1 |
| | Практические работы. Определение классов обслуживания и потребительских свойств турпродукта. Определение технологии разработки туров, программ обслуживания. Разработка туристских маршрутов. Характеристика маркетинговых методов, применяемых к основным типам имиджа территории. Характеристика типов туристов с учётом социально-психологических характеристик. Проектирование целевых программ обслуживания (курортно-оздоровительные туры, деловой, познавательный, спортивный туризм, развлекательные туры, хобби-туры, семейный туризм). | | 10 | |
| Тема 6. Международный туризм | Содержание учебного материала | | 12 | |
| | 1 | Международный туризм как специфическая форма торговли услугами Функции и особенности международного туризма. Основные направления деятельности государства по развитию международного туризма. | | 2 |
| | 2 | Особенности развития международного туризма. Динамика туризма и путешествий в мире. Основные направления путешествий. Особо охраняемые природные территории в мире. Рекреационное районирование стран. Туристские центры и местности мира как базовые универсалии организации международного туризма. | | 2 |
| | 3 | Туристские рынки и услуги в международном туризме. | | 2 |




**Министерство образования Тульской области
Государственное профессиональное образовательное учреждение
Тульской области «Донской политехнический колледж»**

Наименование документа: **Рабочая программа профессионального модуля**
Условное обозначение: РП ПМ.01 43.02.10

Редакция № 1
Изменение № _____


Лист 20 из 28
Контрольный экз.

| | | | |
|--|---|----|------------|
| | Источники сбора информации о состоянии зарубежных туристских рынков. Факторы, определяющие сегментацию туристского рынка. Рынок международного туризма. Основные сегменты мировых туристских рынков. Услуги в туризме. Стандартизированные и дифференцированные услуги. Взаимозаменяемость на рынке туристских услуг | | |
| 4 | Рекреационное районирование и туризм. Районообразующие признаки в международном туризме. Рекреационная зона и рекреационный район. Группы рекреационных ресурсов и их характеристика. Природные рекреационные ресурсы. Культурно-исторический потенциал рынка международного туризма. Экологические условия природной среды. Рекреационная освоенность территории. Степень развития инфраструктуры туристского региона. Перспективы развития туристского региона Рекреационные районы мира. | | 2 |
| 5 | Развитие международного туризма. Факторы, влияющие на развитие международного туризма. Демографические факторы. Экономические факторы. Социальные факторы. Культурные факторы. Психологические факторы. Изменение технологий обслуживания в туристской отрасли. Международные факторы развития туризма. | | 2 |
| 6 | Роль Федерального агентства по туризму в продвижении действующих и создании новых направлений международного туризма. Государственное и частное партнерство. Внедрение туристско-рекреационных проектов в Федеральные целевые программы «Развитие транспортной системы». Роль Федерального агентства по туризму в расширение мирового сотрудничества. | | |
| | Практические работы. Определение состояния и прогноз развития международного туризма. Определение роли международных туристских организаций в развитии туризма. Анализ развития международного туризма в Российской Федерации. | 10 | |
| Самостоятельная работа при изучении ПМ 01 | | | |
| | 1. Работа с учебной и справочной литературой: работа с нормативно-правовыми документами, проработка конспектов занятий, подготовить программу маршрута железнодорожного, автобусного тура, маршрута круиза (страна по выбору студента) | | 134 |
| | 2. Подготовка докладов, сообщений по изучаемой теме | | |
| | 3. Подготовка презентации по изучаемой теме | | |
| | 4. Работа с источниками сети Интернет. | | |
| Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы | | | |


| | | | |
|---|---|-----------------------------------|--|
|  | Министерство образования Тульской области Государственное профессиональное образовательное учреждение Тульской области «Донской политехнический колледж» | | |
| | Наименование документа: Рабочая программа профессионального модуля Условное обозначение: РП ПМ.01 43.02.10 | Редакция № 1 Изменение № _____ | Лист 21 из 28 Контрольный экз. |

| | | |
|---|------------|--|
| <p>Анализ туристской инфраструктуры конкретного муниципалитета Тульской области. Обоснование и разработка программы конкретного тура по Тульской области. Обоснование и разработка и документальное оформление конкретного тура (презентация). Обоснование, разработка анимационной программы (для конкретного сегмента туристского рынка Тульской области). Детский туризм, его проектировочные и технологические особенности. Разработка программы продвижения конкретного тура или анимационной программы. Разработка технологических этапов продаж конкретного тура. Маркетинговые исследования в разработке стратегии туристской фирмы.</p> <p>Страховые сайты. Обеспечение безопасности туристов. Крупнейшие туроператоры и турагенты. Классификация туроператоров. Средства размещения. Классификация гостиниц. Услуги питания. Определение региональных особенностей развития и функционирования объектов размещения. Паспорт экскурсионного объекта. Маршрут тура. Виды виз.</p> | | |
| <p>Учебная практика</p> <p>Виды работ</p> <p>Ознакомление с природными, культурными и социально-экономическими туристскими ресурсами региона.</p> <p>Ознакомление с основными предприятиями сферы услуг, спецификой их деятельности.</p> <p>Ознакомление с технологиями туристской деятельности.</p> <p>Ознакомление с правилами (стандартами) предоставления услуг.</p> <p>Ознакомление с деятельностью по продвижению услуг.</p> <p>Ознакомление с правилами оформления деловой документации.</p> <p>Культура межличностного общения.</p> <p>Организация рабочего места работника турфирмы</p> <p>Анализ использования рекламных материалов, каталогов, брошюр, путеводителей, публикаций по туристской тематике.</p> | 108 | |

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

| | | | |
|---|---|---|---|
|  | Министерство образования Тульской области Государственное профессиональное образовательное учреждение Тульской области «Донской политехнический колледж» | | |
| | Наименование документа: Рабочая программа профессионального модуля Условное обозначение: РП ПМ.01 43.02.10 | <i>Редакция №</i> 1 <i>Изменение</i> <i>№ _____</i> | Лист 22 из 28 Контрольный экз. |

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);
3. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач).

| | | | | | |
|---|---|--|--|---|------------------|
|  | Министерство образования Тульской области Государственное профессиональное образовательное учреждение Тульской области «Донской политехнический колледж» | | | Редакция № 1 Изменение № _____ | Лист 23 из 28 |
| | Наименование документа: Рабочая программа профессионального модуля Условное обозначение: РП ПМ.01 43.02.10 | | | | Контрольный экз. |

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы модуля предполагает наличие учебного кабинета.

Кабинеты:

турагентской и туроператорской деятельности.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно-планирующей документации.

Технические средства обучения:

- компьютеры для обучающихся;
- компьютер с лицензионным программным обеспечением, имеющим выход в сеть Интернет;
- принтер.

4.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:


1. Виноградова Г.В. Технология продаж турпродукта – М.: Издательский центр «Академия», 2014.
2. Бутко И.И. Туризм Транспортные туры и круизы, Ростов н/Д.: 2010.

Дополнительная литература:

1. Аванесова Г.А. Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент. – М.: Аспект Пресс, 2004.
2. Бондаренко Г. А. Гостиничное и ресторанное хозяйство: Учебно-практическое пособие. 2-е изд. Мн.: БГЭУ, 2001.
3. Джанджугазова Е.А. Маркетинг в индустрии гостеприимства / М.: Academia, 2003.
4. Ерохина Л.И. Предприятия в сфере сервиса. Управление прогнозируемыми процессами (теория и практика): учебное пособие. М.: Флинта, 2005.
5. Туризм, гостеприимство, сервис: словарь-справочник/Под ред. Л.П. Воронковой. – М.: Аспект Пресс, 2002.

Интернет-ресурсы:

1. Обзор российского рынка туризма. [Электронный ресурс]/URL: <http://www.marketcenter.ru/content/doc-1-12578.html>;
2. Все о туризме: туристическая библиотека. [Электронный ресурс]/URL: www.tourlib.net;
3. Всемирная туристская организация. [Электронный ресурс]/URL: <http://www.mot.gov.kh/statistic.asp>;

| | | | | | |
|---|---|----------------|------------------|---|-------------------------|
|  | Министерство образования Тульской области Государственное профессиональное образовательное учреждение Тульской области «Донской политехнический колледж» | | | Редакция № 1 Изменение № _____ | Лист 24 из 28 |
| | Наименование документа: профессионального модуля Условное обозначение: РП ПМ.01 43.02.10 | Рабочая | программа | | Контрольный экз. |

4. Интернет журнал Турбизнес. [Электронный ресурс]/URL: http://www.tourbus.ru/home_m.htm.
5. Официальный сайт федерального агентства по туризму Российской Федерации. Электронный ресурс]/URL: <http://www.russiatourism.ru>
6. Энциклопедия туриста [Электронный ресурс]/URL: www.vladsc.narod.ru.
7. Официальный сайт федерального агентства по туризму Российской Федерации. Электронный ресурс]/URL: <http://www.russiatourism.ru>.

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Занятия теоретического цикла носят практико-ориентированный характер и проводятся в кабинете учебной (тренинговой) фирмы по предоставлению туристских услуг (турфирме).

При изучении модуля с обучающимися проводятся консультации, которые могут проводиться как со всей группой и, так и индивидуально.

Необходимо организовать самостоятельную работу обучающихся в учебной (тренинговой) фирме по предоставлению туристских услуг (турфирме), учебном кабинете информатики с использованием мультимедийных пособий для самостоятельного обучения и контроля знаний.

Освоению профессионального модуля «Предоставление турагентских услуг» должно предшествовать изучение следующих общепрофессиональных дисциплин:

- Основы экономики;
- Информатика;
- Технология и организация экскурсионных услуг.

Образовательное учреждение должно быть обеспечено необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения.

Учебные занятия междисциплинарного курса проводятся в соответствии с календарным учебным графиком.


Предусмотрено в целях реализации компетентностного подхода использование в образовательном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (компьютерных симуляций, деловых и ролевых игр, разбора конкретных ситуаций, психологических и иных тренингов, групповых дискуссий) в сочетании с внеаудиторной работой для формирования и развития общих и профессиональных компетенций обучающихся.

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса


Требования к квалификации педагогических (инженерно-педагогических) кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарным курсам: наличие высшего образования, соответствующего профилю модуля «Предоставление турагентских услуг» и специальности 43.02.10 «Туризм» (базовый уровень),

- опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы,
- преподаватели должны проходить стажировку в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой:


| | | | |
|---|---|---|---|
|  | Министерство образования Тульской области Государственное профессиональное образовательное учреждение Тульской области «Донской политехнический колледж» | | |
| | Наименование документа: Рабочая программа профессионального модуля Условное обозначение: РП ПМ.01 43.02.10 | <i>Редакция № 1</i> <i>Изменение № _____</i> | Лист 25 из 28 Контрольный экз. |

1. Инженерно-педагогический состав: дипломированные специалисты-преподаватели междисциплинарных курсов, а также общепрофессиональных дисциплин с обязательной стажировкой в профильных организациях не реже 1-го раза в 3 года.

| | | | |
|---|---|--|---|
|  | Министерство образования Тульской области Государственное профессиональное образовательное учреждение Тульской области «Донской политехнический колледж» | | |
| | Наименование документа: Рабочая программа профессионального модуля Условное обозначение: РП ПМ.01 43.02.10 | Редакция № 1 Изменение № _____ | Лист 26 из 28 Контрольный экз. |


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

| Результаты (освоенные профессиональные компетенции) | Основные показатели оценки результата | Формы и методы контроля и оценки |
|---|---|--|
| ПК 1.1 Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации. | <ul style="list-style-type: none"> - правильность составления анкеты для потребителя туруслуг; - демонстрация эффективности разработки рекламных материалов и презентации турпродукта; - демонстрация правильности расчета различные варианты турпродукта. | Текущий контроль в форме: -защиты практических занятий. Оценка выполнения практического задания. |
| ПК 1.2 Информировать потребителя о туристских продуктах. | <ul style="list-style-type: none"> - результативность взаимодействия с потребителями с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения; - демонстрация эффективного предоставления турпродукта индивидуальным и корпоративным потребителям. | Оценка выполнения практического задания. |
| ПК 1.3 Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта. | <ul style="list-style-type: none"> - консультация потребителя об особенностях заполнения пакета необходимых документов в соответствии с заданным алгоритмом действий; - эффективное взаимодействие с туроператорами по реализации и продвижению турпродукта с использованием современной офисной техники. | Оценка выполнения практического задания. |
| ПК 1.4 Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя | <ul style="list-style-type: none"> - правильность определения полной себестоимости турпродукта; - проведение калькуляции стоимости турпродукта с применением позаказного и нормативного методов. | Оценка выполнения практического задания. |
| ПК 1.5 Оформлять турпакет (турпутёвки, ваучеры, страховые полисы). | <ul style="list-style-type: none"> - демонстрация правильности оформления документации заказа на расчёт тура, на реализацию турпродукта; - демонстрация правильности составление бланков, необходимых для проведения реализации турпродукта (договора, заявки, турпутёвки, ваучера, страхового полиса). | Оценка выполнения практического задания. |
| ПК 1.6 Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю. | <ul style="list-style-type: none"> - демонстрация предоставления потребителю полной и актуальной информации о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы. | Оценка выполнения практического задания. |
| ПК 1.7 Оформлять документы строгой отчётности | <ul style="list-style-type: none"> - демонстрация правильного оформления, ведения учёта и обеспечения хранения бланков строгой отчётности | Оценка выполнения практического задания. |

| | | | |
|---|---|--|---|
|  | Министерство образования Тульской области Государственное профессиональное образовательное учреждение Тульской области «Донской политехнический колледж» | | |
| | Наименование документа: Рабочая программа профессионального модуля Условное обозначение: РП ПМ.01 43.02.10 | Редакция № 1 Изменение № _____ | Лист 27 из 28 Контрольный экз. |

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 | Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях |
| ОК 2 Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество | Выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач в сфере туризма Оценка эффективности и качества выполнения задач | Устный экзамен Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях |
| ОК 3 Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность | Решение стандартных и нестандартных профессиональных задач в области услуг по технологии продаж и сопровождения турпродукта | Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях |
| ОК 4 Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития | Эффективный поиск необходимой информации для эффективного решения задач, профессионального и личностного развития Использование различных источников, включая электронные | Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях |
| ОК 5 Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности | Работа на персональном компьютере, подключенном к локальной и глобальной сети | Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях |
| ОК 6 Работать в коллективе и команде, эффективно | Взаимодействие с обучающимися, преподавателями в ходе | Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях |

| | | | |
|---|---|--|---|
|  | Министерство образования Тульской области Государственное профессиональное образовательное учреждение Тульской области «Донской политехнический колледж» | | |
| | Наименование документа: Рабочая программа профессионального модуля Условное обозначение: РП ПМ.01 43.02.10 | Редакция № 1 Изменение № _____ | Лист 28 из 28 Контрольный экз. |

| | | |
|--|---|---|
| общаться с коллегами, руководством, потребителями | обучения | |
| ОК 7 Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий | Самоанализ и коррекция результатов собственной работы | Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях |
| ОК 8 Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации | Организация самостоятельных занятий при изучении профессионального модуля | Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях |
| ОК 9 Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности | Анализ инноваций в области туризма | Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях |