



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 25
Контрольный экз.

УТВЕРЖДАЮ
директор ГПОУ ТО «ДПК»
Т.А. Советова
22.09.2020 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

2020 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 25
Контрольный экз.

Лист согласования

Организация-разработчик

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

Разработчики

Вязанкин Вадим Сергеевич, преподаватель ГПОУ ТО «ДПК»

СОГЛАСОВАНО

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

Протокол № 2
от 22.09. 2020 г.

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

Эксперты от работодателя:

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



СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт рабочей программы профессионального модуля ПМ 01 Предоставление турагентских услуг	4
1.1. Область применения рабочей программы	4
1.2. Цели и задачи модуля.....	4
1.3. Количество часов на освоение программы профессионального модуля	6
2. Результаты освоения профессионального модуля	7
3. Тематический план и содержание профессионального модуля	8
3.1. Тематический план профессионального модуля	8
3.2. Содержание профессионального модуля	9
4. Условия реализации программы профессионального модуля	19
4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению	19
4.2. Информационное обеспечение обучения.....	19
4.3. Общие требования к организации образовательного процесса	20
4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса	20
5. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля (вида профессиональной деятельности).....	22



1. Паспорт рабочей программы профессионального модуля ПМ.01 Предоставление турагентских услуг

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля (далее – 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

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;
- принимать участие в семинарах, обучающих программах, ознакомительных турпоездах, 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;
- 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.

В рамках освоения рабочей программы осуществляется практическая подготовка обучающихся.

Практическая подготовка - форма организации образовательной деятельности при освоении рабочей программы в условиях выполнения обучающимися определенных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью и направленных на формирование, закрепление, развитие практических навыков и компетенций.

Практическая подготовка осуществляется в колледже.

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;

учебная практика – 108 часов.



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:

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 25
 Контрольный экз.

3. Тематический план и содержание профессионального модуля

3.1. Тематический план профессионального модуля

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		Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов
			Всего, Часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия (практическая подготовка), 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 - 1.7. ОК 1-9	Раздел 1. Организация продвижения турпродукта	201	134	60	-	67	-	-	-
	Раздел 2. Организация турагентской деятельности	201	134	60	-	67	-	-	-
	Учебная практика	108	-	-	-	-	-	108	-
	Всего:	510	268	120	-	134	-	108	-



3.2. Содержание профессионального модуля

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 Организация предоставления турагентских услуг		201	
МДК.01.01 Технология продаж и продвижения турпродукта		201	
Тема 1. Туристская индустрия.	Содержание учебного материала	4	
	1 Сущность, состояние и тенденции развития туристской индустрии.		1
	2 Тенденции развития туристского спроса.	1	
	Практические занятия (практическая подготовка). Факторы, влияющие на развитие туризма. Классификация, виды и формы туризма. Определение функции туризма.	6	
Тема 2. Туристский продукт как продукт туристской индустрии	Содержание учебного материала	10	
	1 Основные понятия и определения.		1
	2 Особенности туристского продукта и их влияние на технологии продаж		2
	3 Структурная модель туристского продукта		1
	4 Элементы продукта в расширенном толковании	2	
Практические занятия (практическая подготовка). Изучение форм осуществления турагентской деятельности. Определение миссии и целей туристского предприятия. Подготовка к регистрации предприятия. Создание турпродукта.	12		
Тема 3. Маркетинг в туристской индустрии	Содержание учебного материала	6	
	1 Основные концепции маркетинга в туристской индустрии		1
	2 Социально-этническая концепция маркетинга и ее применение в туристской индустрии		2
	3 Концепция маркетинга взаимоотношений. Клиентоориентированный подход в туристской индустрии.	2	
Практические занятия (практическая подготовка).	6		



	Функции туристского маркетинга в выявлении потребностей рынка, формировании цены и управлении спросом. Маркетинговые технологии в исследовании рекреационного потенциала на региональном уровне для туристского проектирования. Маркетинговые исследования в обосновании турпродукта.		
Тема 4. Покупательское поведение современного потребителя туристских услуг	Содержание учебного материала	6	
	1 Туристские мотивации и их влияние на технологии продаж		1
	2 Психологические процессы влияющие на технологии продаж		2
	3 Процесс принятия клиентом решения о покупке		2
	Практические занятия (практическая подготовка). Мотивации покупок. Психологические модели потребительских мотиваций. Основы психотехнологии продаж услуг туристской индустрии. Клиентоориентированность как основа технологий продаж туристских услуг. Создание инструментов диагностики потребностей потребителей.	6	
Тема 5. Основные формы продаж продуктов туристской индустрии	Содержание учебного материала	8	
	1 Каналы распределения туристского продукта		2
	2 Методы и формы реализации турпродукта		2
	3 Электронная коммерция в туризме		2
	4 Прямой маркетинг	2	
Практические занятия (практическая подготовка). Продажи как сложный многоступенчатый технологический процесс удовлетворения потребностей потребителей и продавца, построенный на реализации товаров и услуг тур. индустрии. Рынок потребителей. Основы технологий продаж оператор и участников рынка тур. услуг. Торговые отношения туроператора и турагента.	6		
Тема 6. Технологии персональной продажи в туристской индустрии	Содержание учебного материала	8	
	1 Основные направления подготовки продавца. Управление контактом с клиентом		2
	2 Технология управления контактом		2
	3 Приемы воздействия на клиента		2
	4 Исследование потребностей клиента	2	
Практические занятия (практическая подготовка). Стадии персональной продажи. Формирование предпочтения и убеждение потенциального Покупателя. Побуждение к приобретению турпродукта. Скидки, лотереи и викторины, фирменные сувениры, оказание особого внимания при обслуживании постоянных клиентов, поздравление клиентов.	6		
Тема 7. Презентация туристского продукта	Содержание учебного материала	6	
	1 Цели презентации. Взаимодействие покупателя и продавца на этапе презентации		2
	2 Правила и рекомендации проведения презентации		2



	3	Переговоры о цене		2
		Практические занятия (практическая подготовка). Структура презентации. «Открытый продавец и открытый клиент». Невербальная коммуникация.	6	
Тема 8. Управление возражениями клиента	Содержание учебного материала		12	
	1	Общие положения		1
	2	Диагностика ложных возражений		2
	3	Общие правила работы с возражениями		2
	4	Сопrotивления как источник возражений		2
	5	Общий алгоритм обработки возражений		2
	6	Способы и методы обработки возражений		2
		Практические занятия (практическая подготовка). Показатель аспектов продажи. Ошибки этапов выявления потребностей и презентации. Основные типы возражений.	6	
Тема 9. Влияние продавца на принятие клиентом решения о покупке. Послепродажное обслуживание	Содержание учебного материала		10	
	1	Стимулирование клиента на покупку		2
	2	Послепродажное обслуживание и формирование лояльности потребителя		2
	3	Послепродажное обслуживание в зависимости от степени удовлетворения клиента		2
	4	Работа с жалобами и претензиями		2
	5	Документационное обеспечение продаж турпродукта		2
		Практические занятия (практическая подготовка). Послепродажное обслуживание и конкуренция на рынке. Обратная связь с потребителями. Цена послепродажного обслуживания	6	
Тема 10. Телефонная коммуникация в туризме	Содержание учебного материала		4	
	1	Общие положения. Рекомендации по ведению телефонных переговоров		2
	2	Речь как инструмент воздействия на клиента		2
Самостоятельная работа при изучении МДК 01.01			67	
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)				
2. Подготовка докладов, сообщений по изучаемой теме				



3. Подготовка презентации по изучаемой теме			
4. Работа с источниками сети Интернет.			
Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы			
Разработка технологических этапов продаж конкретного тура. Маркетинговые исследования в разработке стратегии туристской фирмы. 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.			
Раздел 2. Организация турагентской деятельности		201	
МДК.01.02 Технология и организация турагентской деятельности		201	
Тема 1. Туристская деятельность. Туристская политика	Содержание учебного материала 1 Туристская индустрия Определение, структура туристской индустрии. Специализация, кооперирование концентрация производства в туристской индустрии. Особенности современного этапа развития туристской индустрии.	10	2
	2 Туристская деятельность Туристские предприятия, туроператорская и турагентская деятельность. Туроператоры: массовые, специализированные, инициативные. Турагенты.		2
	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 документа 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.		2
	Практические занятия (практическая подготовка). 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 1 Деятельность туроператора и турагента Туроператор. Этапы организации работы туроператора по разработке тура. Классификация туроператоров. Различия между туроператором и турагентом.	16	2
	2 Поставщики услуг		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 13 из 25
Контрольный экз.

	Предприятия и организации, оказывающие услуги, предусмотренные в конкретном туре. Примерные требования к обслуживанию туристов.		
3	Организация транспортных услуг Классификация средств транспорта. Авиаперевозки. Водные перевозки. Железнодорожные перевозки. Автотранспортные перевозки.		2
4	Услуги средств размещения Классификация гостиниц. Организация обслуживания туристов в гостинице.		2
5	Услуги питания в туризме Типы и характеристика предприятий общественного питания. Взаимодействие туристских предприятий со средствами размещения и предприятиями питания.		2
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 занятия (практическая подготовка). 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 развернутую характеристику различных типов предприятий питания (по выбору студента). Дать развернутую характеристику методических приемов показа и рассказа при проведении экскурсии. Оформление паспорта (карточки) экскурсионного объекта (по выбору студента). Составить развернутый перечень способностей и качеств, которыми должен обладать экскурсовод. Дать характеристику различных схем продвижения турпродукта.	10	
Тема 3. Туристские формальности и	Содержание учебного материала		
	1 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.	12	2
	2 Туристские формальности. Документы туристов для турпоездки		2



страхование в туризме		Документы, остающиеся у туриста после совершения покупки тура: договор, турпутёвка, 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.		2
	4	Таможенные формальности Декларирование, таможенный контроль: система «Зелёных» и «красных» коридоров.		1
	5	Медико-санитарные формальности Международный сертификат о вакцинации, ветеринарные сертификаты.		2
	6	Страхование в туризме Медицинское страхование, страховой полис путешественника, страхование гражданской ответственности владельцев автотранспортных средств («зелёная карта»), страхование ответственности туроператора.		2
		Практические занятия (практическая подготовка). 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		2
	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		2
	3	Анимационные программы в туризме России Анимационная программа. Понятие «праздник», массовые праздники в России. Использование в анимационных программах элементов праздников русского земледельческого календаря.	12	2
	4	Документация принимающих турфирм при въезде иностранных граждан на территорию Российской Федерации Требования к рецептивным (принимающим) турфирмам. Подтверждение о приёме иностранного туриста.		2
	5	Представительства туристских компаний за рубежом Преимущества и функции зарубежных представителей туроператоров		2
	6	Особенности российского турпродукта. Структура тура Тур, Маршрут тура: линейный, кольцевой, радиальный. Пакет услуг, классы обслуживания, качество российского турпродукта. Диверсификация турпродукта.		2



Тема 5. Проектирование туров	Практические занятия (практическая подготовка). 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	
	Содержание учебного материала		
	1 Туристская услуга, пакет услуг Туристский продукт, туристская услуга, пакет услуг (турпакет), классы обслуживания, потребительские свойства турпродукта. Технология разработки туров, программа обслуживания.		2
	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.		1
	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.	12	2
	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		1	



	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.		
	<p>Практические занятия (практическая подготовка). 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).</p>	10	
Тема 6. Международный туризм	Содержание учебного материала		
	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. 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	12	1
	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.		1
	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




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 25
 Контрольный экз.

6	<p>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.</p> <p>Практические занятия (практическая подготовка). Определение состояния и прогноз развития международного туризма. Определение роли международных туристских организаций в развитии туризма. Анализ развития международного туризма в Российской Федерации.</p>	10	2
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)			
2. Подготовка докладов, сообщений по изучаемой теме			
3. Подготовка презентации по изучаемой теме			
4. Работа с источниками сети Интернет.			
Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы			
<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. 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>			
Учебная практика (практическая подготовка).			
Виды работ			
Ознакомление с природными, культурными и социально-экономическими туристскими ресурсами региона.			
Ознакомление с основными предприятиями сферы услуг, спецификой их деятельности.			
Ознакомление с технологиями туристской деятельности.			
Ознакомление с правилами (стандартами) предоставления услуг.			
Ознакомление с деятельностью по продвижению услуг.			
Ознакомление с правилами оформления деловой документации.			
Культура межличностного общения.			
Организация рабочего места работника турфирмы.			
Анализ использования рекламных материалов, каталогов, брошюр, путеводителей, публикаций по туристской тематике.			

	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> <i>№ _____</i>

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

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).



4. Условия реализации программы профессионального модуля

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Кабинеты:

- турагентской и туроператорской деятельности;
- информационно-экскурсионной деятельности.
- коммуникативных тренингов;
- информационно-коммуникационных технологий;
- учебная (тренинговая) фирма по предоставлению туристских услуг (турфирма).

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

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

Технические средства обучения:

- компьютер с лицензионным программным обеспечением, имеющим выход в сеть Интернет;
- мультимедийный проектор.

4.2. Информационное обеспечение обучения

Основные источники:

1. Виноградова Т.В. Технология продаж турпродукта, М.: ИЦ «Академия», 2012. (Рекомендовано к использованию согласно приказу по ГПОУ ТО «ДПК» №416 от 02.09.2019)
2. Жуков А.А. Технология и организация операторских и агентских услуг, М.: ИЦ «Академия», 2011. (Рекомендовано к использованию согласно приказу по ГПОУ ТО «ДПК» №416 от 02.09.2019)

Дополнительная литература:

1. Любавина Н.Л. Технология и организация туроператорской деятельности, М.: ИЦ «Академия», 2013.

Законодательные акты:

1. Федеральный закон РФ «Об основах туристской деятельности в РФ».
2. ГОСТ Р 54604-2011 «Туристские услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования».
3. ГОСТ Р 53997-2010 «Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования».
4. ГОСТ Р 53522-2009 «Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения».
5. ГОСТ Р 50681-2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг».

Интернет-ресурсы:

1. Все о туризме. Туристическая библиотека [Электронный ресурс]/URL <http://tourlib.net/>



2. Энциклопедия туриста [Электронный ресурс]/URL: www.vladsc.narod.ru.
3. Официальный сайт федерального агентства по туризму Российской Федерации. Электронный ресурс]/URL: <http://www.russiatourism.ru>.
4. Новости туризма. [Электронный ресурс]/URL <http://www.travel.ru>.
5. Международный и внутренний туризм. Подбор туров[Электронный ресурс]/URL <http://www.votpusk.ru>.
6. Обзор российского рынка туризма [Электронный ресурс]/URL: <http://www.marketcenter.ru/content/doc-1-12578.html>) -
7. Интернет журнал Турбизнес [Электронный ресурс]/URL: http://www.tourbus.ru/home_m.htm -
8. Официальный сайт федерального агентства по туризму Российской Федерации. Электронный ресурс]/URL: <http://www.russiatourism.ru>
9. Страны мира: географический справочник. [Электронный ресурс]/URL: <http://geo.historic.ru>.

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Теоретическое обучение в образовательном учреждении должно осуществляться в соответствии с рабочим учебным планом, разработанным на базе ФГОС специальности.

При реализации обязательной аудиторной нагрузки разделов профессионального модуля «Предоставление турагентских услуг» занятия носят практико-ориентированный характер и проводятся в специализированных кабинетах, лабораториях.

При изучении профессионального модуля предусмотрено проведение консультаций, которые могут проводиться как со всей группой и, так и индивидуально.

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

- Информатика;
- Технология и организация экскурсионных услуг.

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.

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 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:

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



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">- демонстрация эффективности разработки рекламных материалов и презентации 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.	наблюдение и оценка работ на практических занятиях, учебной практике; текущий контроль в форме устного опроса, тестирования.
ПК 1.3 Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.	<ul style="list-style-type: none">- Результативность консультации потребителя об особенностях заполнения пакета необходимых документов в соответствии с заданным алгоритмом действий;- демонстрация эффективного взаимодействия с туроператорами по реализации и продвижению турпродукта с использованием современной офисной техники.	наблюдение и оценка работ на практических занятиях, учебной практике; текущий контроль в форме устного опроса, тестирования;
ПК 1.4 Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя	<ul style="list-style-type: none">- демонстрация правильности определения полной себестоимости турпродукта;- результативность проведения калькуляции стоимости турпродукта с применением позаказного и нормативного методов.	наблюдение и оценка работ на практических занятиях, учебной практике; текущий контроль в форме устного опроса, тестирования;
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 составления бланков, необходимых для проведения реализации турпродукта (договора, заявки, турпутёвки, ваучера, страхового полиса).	наблюдение и оценка работ на практических занятиях, учебной практике; текущий контроль в форме устного опроса, тестирования;



ПК 1.6 Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю.	- демонстрация предоставления потребителю полной и актуальной информации о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы.	наблюдение и оценка работ на практических занятиях, учебной практике; текущий контроль в форме устного опроса, тестирования;
ПК 1.7 Оформлять документы строгой отчетности	- демонстрация правильного оформления, ведения учёта и обеспечения хранения бланков строгой отчетности	наблюдение и оценка работ на практических занятиях, учебной практике; текущий контроль в форме устного опроса, тестирования;

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 участия в конкурсах профессионального мастерства, олимпиадах, проектно-исследовательской работе;	– оценка результата участия в конкурсах, олимпиадах, проектно-исследовательской работе;
	– демонстрация самостоятельного, углубленного (по желанию) изучения теоретических знаний отдельных МДК профессионального модуля.	– текущий контроль, тестирование, оценка практических заданий;
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	– демонстрация сопоставления результата практического задания поставленным задачам;	– наблюдение и оценка практических заданий, работ на учебной практике;
	– оценка эффективности и качества выполняемых работ в соответствии с требованиями действующих правил;	– наблюдение и оценка практических заданий, работ на учебной практике;
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и	– результативность принятия решений в стандартных и	– наблюдение и оценка практических заданий, работ на учебной практике;



нести за них ответственность	нестандартных ситуациях при выполнении профессиональных задач; – демонстрация соотнесения принятых решений с мерой личной ответственности;	
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	– результативность использования современных средства коммуникации для эффективного поиска электронных учебников, нормативно-технической документации, другой информации, необходимой для выполнения профессиональных задач;	– наблюдение и оценка практических заданий, работ на учебной и учебной практике;
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	– демонстрация разработки и оформления отчетной документации, рефератов, презентаций, курсовых работ, расчетных заданий с использованием современных ИКТ;	– оценка практических заданий, расчетных, курсовых и дипломных работ;
ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	– демонстрация творческого взаимодействия обучающихся, преподавателей и мастеров при решении профессиональных задач учебного проектирования, разработки коллективных проектно-исследовательских работ на этапе курсового и дипломного проектирования, выполнения расчетных заданий по МДК;	– оценка практических заданий, защиты проектных, исследовательских работ;
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий	– результативность проявления ответственности за работу членов команды, результат выполнения заданий;	– наблюдение и оценка за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы;
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития,	– демонстрация повышения уровня самообразования в области профессионального и	– оценка практических занятий, выполнения работ на учебной практике;



заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	личностного развития с целью быть конкурентоспособным на современном рынке труда, быть всесторонне развитой личностью в современном обществе;	
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	– результативность проявления интереса к инновациям в области туризма, их применение на практике;	– оценка выполнения практических заданий, индивидуальных творческих заданий, курсовых и дипломных работ;