

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Российский государственный гуманитарный университет»
(ФГБОУ ВО «РГГУ»)
Гуманитарный колледж

Рабочая программа профессионального модуля
ПМ.01 Предоставление турагентских услуг

специальности 43.02.10 Туризм

ОДОБРЕНА
Предметной (цикловой) комиссией
Гуманитарного колледжа РГГУ
по общепрофессиональным
дисциплинам/профессиональным модулям
по специальности 43.02.10 Туризм

Разработана на основе
федерального государственного
образовательного стандарта СПО
по специальности 43.02.10 Туризм
(утвержден приказом Минобрнауки России
от 07.05.2014 г. № 474).

Протокол
№ 1 от «10» сентября 2021 г.

Разработчики: Полякова О.Р., к.п.н., руководитель ППСЗ по специальности
43.02.10 Туризм; Киреева Ю.А., к.п.н., доцент, преподаватели Гуманитарного
колледжа РГГУ;

Рецензент: Васильева О.В., преподаватель Гуманитарного колледжа РГГУ

Содержание

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	стр. 4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	7
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	17
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	23
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)	26

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Предоставление турагентских услуг

1.1 Область применения программы

Программа профессионального модуля является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.10 Туризм (базовой подготовки), входящей в состав укрупненной группы специальностей 43.00.00 Сервис и туризм по направлению «Науки об обществе» 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.

Программа профессионального модуля может использоваться при разработке программы по дополнительному профессиональному образованию и профессиональной подготовке работников в области организации международного туризма.

Программа профессионального модуля может быть адаптирована для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

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;
- проведение 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 расчёта стоимости турпакета (или его элементов) по заявке потребителя;
- оказания визовой поддержки потребителю;
- оформления документации строгой отчётности.

уметь:

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

- обеспечивать своевременное получение потребителем документов, необходимых для осуществления турпоездки;
- разрабатывать и формировать рекламные материалы, разрабатывать рекламные акции и представлять туристский продукт на выставках, ярмарках, форумах;
- представлять турпродукт индивидуальным и корпоративным потребителям;
- оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты;
- оформлять документацию заказа на расчёт тура, на реализацию турпродукта;
- составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договора, заявки);
- приобретать, оформлять, вести учёт и обеспечивать хранение бланков строгой отчётности;
- принимать денежные средства в оплату туристической путёвки на основании бланка строгой отчётности;
- предоставлять потребителю полную и актуальную информацию о требованиях 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:

- роль турагента на туристском рынке и в индустрии туризма, его задачи, функции;
- 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 с туроператором и предприятиями, предоставляющими туристские услуги;
- требования к деятельности туроператоров и турагентов, организация их деятельности;
- различные виды информационных ресурсов на русском и иностранных 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 приёмы маркетинговых исследований в туризме;
- виды рекламного продукта, технологии его разработки и проведения рекламных мероприятий;
- характеристики турпродукта и методики расчёта его стоимости;
- правила оформления деловой документации;
- правила изготовления, использования, учёта и хранения бланков строгой отчётности;
- 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.

1.3 Объем часов на освоение программы профессионального модуля:

всего 332 часа, в том числе:

максимальная учебная нагрузка обучающегося - 258 часов, включая:

- обязательную аудиторную учебную нагрузку обучающегося - 172 часа;
- самостоятельную работу обучающегося – 86 часов;
- производственную практику - 74 часа.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности (ВПД) **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 потребителей о туристских продуктах и туруслугах
ПК 1.3	Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта и туруслуг
ПК 1.4	Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с анкетой потребителя
ПК 1.5	Оформлять турпакет (турпутёвки, ваучера, страховых полисов)
ПК 1.6	Выполнять работы по оказанию визовой поддержки потребителю
ПК 1.7	Оформлять документы строгой отчётности
ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес
ОК 2	Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество
ОК 3	Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях
ОК 4	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития
ОК 5	Использовать информационно-коммуникативные технологии в профессиональной деятельности
ОК 6	Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
ОК 7	Ставить цели, мотивировать деятельность подчинённых, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий
ОК 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации
ОК 9	Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Тематический план профессионального модуля

Код профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса/курсов					Практика	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов (если предусмотрена рассредоточенная практика)
			Всего часов	в т.ч. практические занятия, часов	в т.ч. курсовая работа, часов	Всего часов	в т.ч. курсовая работа, часов		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПК 1.1. – 1.7.	МДК. 01.01. Технология продаж и продвижения турпродукта	111	74	32	20	37			
	МДК.01.02. Технология и организация турагентской деятельности	147	98	38		49			
	ПП 01.01. Производственная практика, часов	74							
	Всего:	332	172	70	20	86			74

3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю (ПМ) Предоставление турагентских услуг

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
ПМ. 01. Предоставление турагентских услуг		332	
МДК. 01.01. Технология продаж и продвижения турпродукта		111	
Тема 1. Туристский продукт и его особенности	<p>Содержание учебного материала Туристский продукт. Структура туристского продукта. Специфика туристского продукта. Виды туристского продукта. Требования к турпродукту. Потребительские свойства турпродукта.</p> <p>Практическое занятие Проверка знаний</p>	2	1
Тема 2. Деятельность турагента	<p>Содержание учебного материала Турагентская деятельность. Основные функции турагентов. Виды турагентов. Условия деятельности турагентов. Нормативно-правовые основы турагентской деятельности.</p> <p>Практическое занятие Составить перечень потребительских требований к турагентам.</p>	2	2
Тема 3. Методы и формы работы с клиентом в турагентстве	<p>Содержание учебного материала Понятие клиента в индустрии туризма. Мотивы и цели путешествий. Типы клиентов. Потребности клиентов. Характеристика основных типов туристов и методы работы с ними.</p> <p>Практические занятия Составить план работы с клиентом. Деловая игра «Работа с клиентом в турагентстве».</p>	2	3
Тема 4. Технология продажи туристского продукта	<p>Содержание учебного материала Менеджер по продажам туристского продукта. Требования к менеджеру, его права и обязанности. Подготовка менеджера к работе с клиентами. Виды продаж туристского продукта. Технология продаж туристского продукта по телефону, Интернету, на выставках. Особенности личной продажи. Этапы личной продажи. Правила оказания услуг по реализации туристского продукта. Конфликтные ситуации при работе с клиентом и методы их разрешения. Заключение сделки. Договор о реализации туристского продукта. Перечень документов, выдаваемый туристу при заключении сделки. Лояльные клиенты и их формирование. Привлечение туристов в турагентство. Работа с клиентами после продажи туристского продукта. Специфика продажи туристского продукта: лечебно-оздоровительного, событийного, круизного, детского и пр.</p>	10	3

	<p>Практические занятия Составить памятку для менеджера по продажам. Составить перечень потребительских требований к менеджеру по продажам. Характеристика видов продаж туристского продукта и выявление преимуществ и недостатков. Составить перечень конфликтных ситуаций с клиентом и предложить варианты их решения. Деловая игра «Продажа турпродукта клиенту в турагентстве».</p>	10	
Тема 5. Технология продвижения туристского продукта	<p>Содержание учебного материала Методы продвижения туристского продукта. Использование методов продвижения в деятельности турагентства. Рекламно-информационный материал. Работа с рекламно-информационным материалом. Участие турагентства в выставочных мероприятиях. Методы стимулирования продаж в турагентстве. Презентация туристского продукта. Виды презентаций. Правила проведения презентаций турпродукта и туруслуг.</p>	6	3
	<p>Практические занятия Сравнить рекламный материал разных турфирм. Разработка рекламного обращения. Деловая игра «Презентация турпродукта». Рассмотреть участие турагентства на популярных туристских выставках. Проанализировать преимущества различных методов стимулирования реализации турпродукта и туруслуг в турагентствах.</p>	12	
<p>Самостоятельная работа Подготовка к практическим занятиям. Изучение учебной, специальной литературы и других информационных источников. Анализ данных по изучаемым темам. Подготовка сообщений, эссе и презентаций. Подготовка к деловой игре. Подбор рекламно-информационного материала.</p>		37	
<p>Примерная тематика курсовых работ 1. Тенденции развития индустрии туризма в России. 2. Анализ современного внутреннего туристского рынка России. 3. Анализ въездного и выездного туристского рынка России. 4. Туристский продукт и его потребительские свойства. 5. Нормативно-правовое регулирование деятельности турагентства в России. 6. Анализ потребительского спроса на туристском рынке России (по различным видам и направлениям туризма). 7. Организация обслуживания туристов в турагентстве. 8. Организация деятельности менеджера в турагентстве. 9. Формирование лояльных потребителей. 10. Совершенствование деятельности турфирмы по обслуживанию потребителей. 11. Совершенствование рекламной деятельности турфирмы. 12. Разработка мероприятий по формированию лояльных потребителей. 13. Разработка рекламно-информационного материала.</p>		20	

14. Формирование клиентской базы турагентства.			
15. Сетевые туристские агентства.			
16. Методы продвижения турпродукта и туруслуг в деятельности турагентства.			
17. Презентация турпродукта и туруслуг в турагентстве.			
18. Реализация туристского продукта и туруслуг в турагентстве.			
19. Методы привлечения и удержания клиентов в турагентстве.			
20. Подбор и обучение персонала в турагентстве.			
21. Роль презентации в продвижении турпродукта.			
22. Разработка презентации турпродукта.			
23. Технология работы с клиентом в турагентстве.			
24. Специфика продаж услуг индустрии туризма.			
Всего (МДК.01.01)		111	
МДК.01.02. Технология и организация турагентской деятельности		147	
Тема 1. Турагентская деятельность	Содержание учебного материала Туристская деятельность. Основные понятия туристской деятельности: функции, виды, особенности, приоритетные направления и пр. Туристский рынок: понятие, функции, особенности. Элементы туристского рынка, их взаимосвязь. Факторы, влияющие на деятельность туристского рынка. Сегментация, дифференциация туристского рынка. Место турагентства на туристском рынке. Турагентская деятельность. Функции, задачи турагентов. Основные различия между турагентом и туроператором. Требования к турагентам. Виды турагентов. Сетевые турагентства, их преимущества. Формирование сетевого турагентского бизнеса в России. Франчайзинговые турагентства в России.	8	3
	Практические занятия Анализ состояния внутреннего туристского рынка России на современном этапе. Поиск актуальной информации о деятельности туристских агентств Москвы. Характеристика деятельности популярных в России агентских сетей.	4	
Тема 2. Туристский продукт и туруслуги	Содержание учебного материала Туристский продукт. Структура турпродукта: основные, дополнительные услуги. Туристская услуга: понятие, виды, специфика, требования. Услуги, предоставляемые предприятиями размещения, перевозки, питания, развлечения и пр. Условия предоставления туристских услуг.	12	2
	Практические занятия Подготовка презентаций по предоставляемым предприятиями индустрии туризма услугам различным категориям туристов с учетом целей путешествия: проживание, перевозка, питание, анимация и пр. Анализ турпродукта ведущих туроператоров. Анализ факторов, влияющих на ассортимент предлагаемых турпродуктов и туруслуг.	10	

Тема 3. Условия деятельности турагентства	Содержание учебного материала Организация офиса турагентства. Выбор места для офиса, его оснащение. Выбор названия турагентства. Дизайн офиса. Техническое оборудование турагентства. Охрана труда в офисном помещении. Кадровый состав турагентства: подбор и мотивация кадров. Регистрация турагентства. Взаимоотношения турагента с туроператором и поставщиками туристских услуг. Схема деятельности турагента с туроператором. Агентское соглашение: существенные условия договора.	10	3
	Практические занятия Рассмотреть на примере различные варианты оформления и оснащения офиса турагентства. Проанализировать названия действующих турфирм. Составить план-схему турагентства. Составить перечень документов для деятельности турагентства. Проанализировать агентское соглашение, выделить преимущества. Рассмотреть различные варианты местоположения турагентства.	10	
Тема 4. Продвижение и реализация турпродукта и туруслуг	Содержание учебного материала Способы и цели продвижения турпродукта. Особенности рекламы туристского продукта и туристских услуг. Основные принципы и особенности туристской рекламы. Рекламная деятельность турагентства. Участие турагентства в выставочных мероприятиях. Нерекламные методы продвижения турпродукта и туруслуг. Стимулирование продаж туристского продукта турагентом и туроператором. Условия реализации турпродукта. Компьютерные системы бронирования и резервирования в деятельности турагентства. Поисковые системы в деятельности турагентства. Программное обеспечение турагентства. Реализация туристского продукта и туруслуг. Формирование клиентской базы.	20	3
	Практические занятия Разработать рекламный материал для конкретного туристского продукта. Планирование выставочной деятельности турагентства. Проанализировать способы стимулирования туристов на примере конкретных турфирм. Подготовить презентацию на тему: «Глобальные компьютерные системы бронирования и резервирования».	10	
Тема 5. Туристская документация	Содержание учебного материала Документооборот турагентства с туроператором, поставщиками туристских услуг и потребителем. Туристская путевка и ваучер: назначение и содержание. Правовые основы использования туристской путевки при осуществлении денежных расчетов. Приобретение, оформление, учет и хранение бланков строгой отчетности. Порядок приема денежных средств за оплату туристической путевки. Общегражданские и специальные заграничные паспорта. Виды виз. Процедура оформления визы. Перечень необходимых документов для оформления визы Особенности оформления виз в некоторые страны. Визовые ограничения.	10	2

	Практические занятия Оформление документов строгой отчетности Оформление заказа на тур. Оформление визы (страна по выбору).	4	
	Самостоятельная работа студента при изучении раздела Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий, составленным преподавателем). Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ, отчетов и подготовка к их защите Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ. Отчетов и подготовка к их защите. Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы: 1.Разработайте логотип туристической компании для выставочного стенда. 2.Придумайте образец визитной карточки вашей туристической компании. 3.Проанализируйте случаи, при которых посольства зарубежных стран отказывают в выдаче визы. 4.Составьте кодекс поведения работников вашей турфирмы.	49	
	Всего (МДК.01.02)	147	
	ПП.01.01. Производственная практика (по профилю специальности). Виды работы: - проведение сравнительного анализа предложений туроператоров, разработка рекламных материалов и презентации турпродукта; - взаимодействие с туроператорами по реализации и продвижению турпродукта с использованием современной офисной техники; - оформление и расчет стоимости турпакета (или его элементов) по заявке потребителя; - оказание визовой поддержки потребителю; - оформление документации строгой отчетности;	74	
	Всего (ПМ.01)	332	

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

Реализация программы модуля предполагает наличие учебного кабинета турагентской и туроператорской деятельности.

Учебное оборудование: Рабочие места обучающихся. Рабочее место преподавателя. Маркерная доска.

Учебно-наглядные пособия: нормативные документы, комплекс учебно-наглядных и методических пособий, стенды, плакаты, портреты выдающихся деятелей, карты, DVD-диски.

Технические средства, специальное лабораторное оборудование: ноутбуки с выходом в Интернет (лицензионное программное обеспечение: 7 zip, Kaspersky endpoint security 10, K-lite codec pack, Microsoft Office 2013), аудиоколонки, переносной проектор, переносной МФУ (принтер, сканер, копир), переносной шредер, брошюровщик, ламинатор, обрезчик углов роликовый. Электронные ресурсы в среде интернет – справочно-правовая система: Консультант Плюс, Гарант, 1С: Предприятие

4.2. Информационное обеспечение

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

Основные источники:

1. Быстров С. А. Организация туристской деятельности. Управление турфирмой: учебное пособие / С. А. Быстров. - М: Форум: ИНФРА-М, 2019. - 400 с. // URL: <https://znanium.com/catalog/product/967459>
2. Быстров С. А. Технология организации туроператорской и турагентской деятельности: учебник / С.А. Быстров. - М: ИНФРА-М, 2020. - 375 с. // URL: <https://znanium.com/catalog/product/960105>
3. Емелин С. В. Технология и организация турагентской деятельности: учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. - М: Юрайт, 2020. - 194 с. // URL: <https://urait.ru/bcode/447864>

Дополнительные источники:

1. Баумгартен Л. В. Менеджмент в туристской индустрии: учебник / Л.В. Баумгартен. - М: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2019. - 236 с. // URL: <https://znanium.com/catalog/product/976501>
2. Боголюбов В. С. Экономика туризма: учеб. пособие для студентов, обучающихся по специальности "Экономика и упр. на предприятии туризма и гостиничного хоз-ва" / В. С. Боголюбов, В. П. Орловская. - 3-е изд., стер. - М.: Академия, 2008. - 189 с.
3. Быстров С. А. Технология организации туроператорской и турагентской деятельности: учебник / С.А. Быстров. - М: ИНФРА-М, 2020. - 375 с. // URL: <https://znanium.com/catalog/product/1087784>
4. Гончарова Л. М. Рекламная коммуникация сферы туризма: монография / Л.М. Гончарова. - М: ИНФРА-М, 2020. - 158 с. // URL: <https://znanium.com/catalog/product/1080404>
5. Долженко Г. П. Туризмоведение: Монография / Долженко Г.П., Ивлиева О.В. - Ростов-на-Дону: ЮФУ, 2014. - 168 с. // URL: <https://new.znanium.com/catalog/product/552120>
6. Емелин, С. В. Технология и организация туроператорской деятельности: учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. - М: Юрайт, 2020. - 472 с. // URL: <https://urait.ru/bcode/466298>
7. Косолапов А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности: учеб. пособие для образоват. учреждений, реализующих программы сред. проф. учеб. образования по специальности "Туризм" / А. Б. Косолапов. - 3-е изд., стер. - М.: КноРус, 2011

8. Матюхина Ю. А. Организация туристской индустрии: учебное пособие для использования в учебном процессе образовательных учреждений, реализующих программы среднего профессионального образования / Ю. А. Матюхина. – М.: Альфа-М: Инфра-М, 2011. - 299 с.
9. Наумов В. Н. Рынки информационно-коммуникационных технологий и организация продаж: учебник / В.Н. Наумов. - М.: ИНФРА-М, 2019. - 404 с. // URL: <https://new.znanium.com/catalog/product/995939>
10. Пахомова О. М. Стандартизация и контроль качества туристских услуг : учеб. пособие / О.М. Пахомова. - М: ИНФРА-М, 2019. - 135 с. // URL: <https://znanium.com/catalog/product/1003645>
11. Сухов Р. И. Организация туристской деятельности: Учебное пособие / Сухов Р.И. - Ростов-на-Дону Южный федеральный университет, 2016. - 267 с. // URL: <https://new.znanium.com/catalog/product/991783>
12. Экскурсионная деятельность в индустрии гостеприимства: учебное пособие / И.С. Барчуков, Ю.Б. Башин, А.В. Зайцев, Л.В. Баумгартен; под общ. ред. Ю.Б. Башина. - М: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2020. - 204 с. // URL: <https://znanium.com/catalog/product/1084919>

Периодические издания:

1. Газета «Турифо».
2. Журнал «Деловой мир. Туризм и отдых».
3. Журнал «Турбизнес».

Профессиональные базы данных и информационные ресурсы сети Интернет:

1. Ассоциация туроператоров в России <http://www.atorus.ru/>
2. Все о туризме. Туристическая библиотека. <http://tourlib.net/>
3. Информационное агентство Турифо <http://tourinfo.ru/>
4. Тонкости туризма <http://tourlib.net/>
5. Федеральное Агентство по Туризму Ростуризм <http://www.russiatourism.ru/>
6. Электронная библиотека РГГУ <https://liber.rsuh.ru/ru>
7. Электронный ресурс: ЭБС «Знаниум» <http://znanium.com>
8. Электронный ресурс: ЭБС «Юрайт» <https://urait.ru>

Обмен информацией с российскими образовательными организациями:

1. ФГБОУ ВПО «Академия гражданской защиты Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий» (соглашение о сотрудничестве и совместной деятельности от 12.09.2014 г.).
2. Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение города Москвы «Школа № 709» (договор о сетевой форме реализации образовательных программ от 01.09.2020 г.)

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Учебный процесс по программе подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.10 Туризм (базовая подготовка) проводится с использованием как традиционных (лекции, практические занятия и т. п.), так и инновационных (использование мультимедийных средств, интерактивное обучение, работа в сети Интернет и т. п.) форм и технологий образования.

Реализация компетентного подхода предусматривает широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (разборов конкретных ситуаций, решения задач, казусов и др.) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.

Обязательным условием допуска к производственной практике (по профилю специальности) в рамках профессионального модуля «Предоставление турагентских услуг» является выполнение и защита практических работ, предусмотренных программой.

Производственная практика (по профилю специальности) должна проводиться в организациях, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки обучающихся.

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу (курсам): наличие высшего профессионального образования соответствующего профилю модуля. Прохождение стажировки не реже 1 раз в 3 года.

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой: наличие высшего профессионального образования соответствующего профилю преподаваемого модуля, опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы.

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

Образовательная организация, реализующая подготовку по программе профессионального модуля, обеспечивает организацию и проведение текущего контроля и промежуточной аттестации.

Текущий контроль производится преподавателем в процессе обучения.

В третьем, четвертом, пятом семестрах студенты сдают аттестацию с оценкой по МДК.01.02 Технология и организация турагентской деятельности. В четвертом семестре выполняют курсовую работу по МДК.01.01 Технология продаж и продвижения турпродукта, также, в четвертом и пятом семестрах студенты проходят аттестацию по МДК.01.01 Технология продаж и продвижения турпродукта.

Промежуточная аттестация по производственной практике – дифференцированный зачет.

Обучение по производственному модулю завершается экзаменом по модулю, который проводит экзаменационная комиссия.

Формы и методы текущего и промежуточной аттестации по профессиональному модулю самостоятельно разрабатываются образовательной организацией и доводятся до сведения обучающихся не позднее одного календарного месяца до начала сессии.

Для текущего контроля и промежуточной аттестации образовательной организацией создаются фонды оценочных средств (ФОС).

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

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели результатов подготовки	Формы и методы контроля
ПК. 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации	- демонстрация умения выявлять и анализировать запросы потребителя; - демонстрация навыков по оформлению заявок на бронирование	Аттестация с оценкой, экзамен. Экспертная оценка на практическом экзамене Экспертная оценка выбранного варианта
ПК 1.2. Информировать потребителей о туристских продуктах и туристских услугах	-демонстрация навыков информирования клиентов о возможностях удовлетворения его запросов; - демонстрация навыков информирования клиента по всем существенным условиям договора в соответствии с требованиями законодательства к предоставляемой информации	Аттестация с оценкой, экзамен. Экспертная оценка на практическом экзамене Экспертная оценка выбранного варианта
ПК 1.3. Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта и туристских услуг	- изложение последовательности действий при взаимодействии с туроператором; - изложение последовательности действий при осуществлении реализации турпродукта;	Аттестация с оценкой, экзамен. Экспертная оценка на практическом экзамене Экспертная оценка выбранного варианта

	- обоснование отбора методов и приёмов продвижения турпродукта	
ПК 1.4. Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с анкетой потребителя	- демонстрация навыков расчёта стоимости турпакета в зависимости с заявкой потребителя	Аттестация с оценкой, экзамен. Экспертная оценка на практическом экзамене Экспертная оценка выбранного варианта
ПК 1.5. Оформлять турпакет (турпутёвки, ваучера, страховых полисов)	- демонстрация навыков оформления турпутёвок, ваучеров, страховых полисов, других документов	Аттестация с оценкой, экзамен. Экспертная оценка на практическом экзамене Экспертная оценка выбранного варианта
ПК 1.6. Выполнять работы по оказанию визовой поддержки потребителю	- изложение содержания туристских формальностей во въездном туризме; - изложение содержания туристских формальностей в выездном туризме	Аттестация с оценкой, экзамен. Экспертная оценка на практическом экзамене Экспертная оценка выбранного варианта
ПК 1.7. Оформлять документы строгой отчётности	демонстрация навыков оформления документов строгой отчётности	Аттестация с оценкой, экзамен. Экспертная оценка на практическом экзамене Экспертная оценка выбранного варианта

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 результатов подготовки	Формы и методы контроля
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, при выполнении работ по производственной практике.
ОК.2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	- обоснования выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач в области бронирования; - демонстрация эффективности и качества выполнения профессиональных задач	Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях, при выполнении работ по производственной практике.
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	демонстрация способности принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях, при выполнении работ по производственной практике.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	нахождение и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях, при выполнении работ по производственной практике.
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в процессе профессиональной деятельности.	демонстрация навыков использования информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности	Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях, при выполнении работ по производственной практике.
ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно обращаться с коллегами, руководством, потребителями.	взаимодействие с обучающимися, преподавателями в ходе обучения	Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях, при выполнении работ по производственной практике.
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.	- проявление ответственности за работу подчинённых, результат выполнения заданий.	Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях, при выполнении работ по производственной практике.
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	- планирование обучающимися повышения личностного и квалификационного уровня	Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях, при выполнении работ по производственной практике.
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	- проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности	Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях, при выполнении работ по производственной практике.