

«УТВЕРЖДАЮ»

И.о. директора института СПО
Моргачева Н.В.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг

43.02.16 Туризм и гостеприимство

Базовый уровень подготовки

Форма обучения: **очная**

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе
Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС)
по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО)
43.02.16 Туризм и гостеприимство

Разработчик:

Карасева Г.Ю., ст. преподаватель кафедры туризма и гостиничного дела

Рабочая программа разработана на кафедре туризма и гостиничного
дела

Зав. кафедрой: О.В. Скроботова

Согласовано:

Организация-партнер: АССОЦИАЦИЯ ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ
ЛИПЕЦКОЙ ОБЛАСТИ



Г.Ю. Карасева

СОДЕРЖАНИЕ

- 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО
МОДУЛЯ**
- 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
- 3. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ МОДУЛЯ**
- 4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
- 5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ. 02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг

1.1. Область применения примерной программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО **43.02.16 Туризм и гостеприимство** в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): Предоставление туроператорских и турагентских услуг (по выбору) и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов.

ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа.

Рабочая программа может быть использована при разработке и реализации программ дополнительного профессионального образования, профессиональной подготовки в рамках туристской тематики.

1.2. Цель и задачи профессионального модуля

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

иметь практический опыт:

Консультирование туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа)

Осуществление приема заказов от туристов

Проверка наличия всех реквизитов заказа

Идентификация вида заказа

Направление заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль

Корректировка сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа

координация работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа

уметь:

Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями

Владеть культурой межличностного общения

Владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры

Владеть техникой количественной оценки и анализа информации

Владеть методикой хранения и поиска информации

Вести документацию, хранение и извлечение информации

Пользоваться компьютерными программами бронирования туров

Осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа

Собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные

Формировать банки данных

координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа

знать:

Законодательство Российской Федерации в сфере туризма

Нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности

Ассортимент и характеристики предлагаемых продуктов

Цены на продукты и туристские и дополнительные услуги
 Системы бронирования услуг
 Организацию работы с запросами туристов
 Требования к оформлению и учету заказов
 Порядок контроля за прохождением и выполнением заказов
 Виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций
 Программное обеспечение деятельности туристских организаций
 Этику делового общения
 Основы делопроизводства
 Правила внутреннего трудового распорядка
 Правила по охране труда и пожарной безопасности

1.3. Рекомендуемое количество часов

Рекомендуемое количество часов на освоение профессионального модуля всего – 437, в том числе:

- **максимальная учебная** нагрузка обучающегося – 437 часов, в которую включены:
- **обязательная** аудиторная учебная нагрузка – 241 часов;
- **самостоятельная** работа обучающегося – 8 часов;
- **экзамен -8 час;**
- **учебная и производственная** практики – 180 часов.

1.4. Формы контроля и оценивания элементов ПМ

| Элемент ПМ | Форма контроля и оценивания | | |
|-------------------------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------------------|---------------|
| | Текущий контроль | Промежуточная аттестация | Экзамен по ПМ |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| Технология и организация турагентской деятельности | Тесты | Зачет с оценкой 4 семестр | |
| Технология и организация туроператорской деятельности | Защита курсовой работы Тесты | Зачет с оценкой 5 семестр Курсовая работа | |
| Технология продаж и продвижения турпродукта | Тесты | Экзамен 5 семестр | |
| Учебная практика | Отчет по учебной практике | Зачет с оценкой 5 семестр | |
| Производственная практика (по профилю специальности) | Отчет по производственной практике | Зачет с оценкой 5 семестр | |
| Экзамен квалификационный | | | 5 сем. |

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

| Код | Наименование результата обучения |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ПК 2.1 | Оформлять и обрабатывать заказы клиентов. |
| ПК 2.2 | Координировать работу по реализации заказа. |
| ОК 1 | Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам |
| ОК 2 | Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности |
| ОК 3 | Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях |
| ОК 4 | Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде |
| ОК 5 | Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста |
| ОК 6 | Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения |
| ОК 7 | Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях |
| ОК 8 | Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности |
| ОК 9 | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках |

3. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ПМ

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, 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 |
| ОК 1-5,9 ПК 2.1, 2.2 | Раздел 1. Технология и организация турагентской деятельности | 42 | 40 | 20 | 11 | 2 | | | - |
| ОК 1-5,9 ПК 2.1, 2.2 | Раздел 2. Технология и организация туроператорской деятельности | 140 | 137 | 42 | | 3 | | | - |

| | | | | | | | | | |
|-------------------------|--------------------------------------------------------------------|------------|------------|----|--|----------|---|------------|-----------|
| ОК 1-5,9 ПК 2.1, 2.2 | Раздел 3. Технология продаж и продвижения турпродукта | 71 | 64 | 31 | | 3 | | - | - |
| ОК 1-5,9 ПК 2.1, 2.2 | Учебная практика | 108 | | | | | | 108 | |
| ОК 1-5,9 ПК 2.1, 2.2 | Производственная практика (по профилю специальности), часов | 72 | | | | | | | 72 |
| | Всего: | 437 | 248 | | | 8 | - | 108 | 72 |

3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю

| Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем | Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) | | Вид занятия | Объем часов | Уровень освоения |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|------------------|
| 1 | 2 | | | 3 | 4 |
| МДК 02.01. «ТЕХНОЛОГИЯ ОРГАНИЗАЦИИ ТуРАГЕНТСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ» | | | | | |
| | Содержание учебного материала | | | 8 | |
| Тема 1.1. Тема 1. Турагентская деятельность | 1 | Структура туристского рынка. Международное регулирование туристской деятельности. Виды турагентской деятельности и функции турагента. Взаимодействие с туроператорами по реализации и продвижению турпродукта | ЛК | 4 | 1 |
| | | Практическое занятие. 1. Анализ предложений туроператоров на туристском рынке 2. Поиск актуальной информации о туристских агентствах в Липецкой области | ПЗ | 4 | 2 |
| Тема 1.2. Организация работы туристического агентства | Содержание учебного материала | | | 10 | |
| | | Регистрация юридического лица. Этапы регистрации. Формы налогообложения в туризме. | ЛК | 4 | 1,2 |
| | 1 | Практическое занятие Анализ эффективности различных видов юр. Лиц и систем налогообложения для работы в агентском бизнесе Внешняя и внутренняя среда туристического агентства (разбор конкретных ситуаций) | ПЗ | 4 | 1,2 |
| | Самостоятельная работа обучающихся | | | 2 | |
| | 1 | Подготовка презентации на тему «Виды турагентств» | | 1 | 2, 3 |
| | 2 | Составление таблицы «Турагентства Липецкой области» | | 1 | 2, 3 |

| | | | | | |
|-------------------------------------------------------|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---|---------|
| | | | | | |
| Тема 1.3. Организация взаимодействия с туроператорами | | Содержание учебного материала | 8 | | |
| | | Виды взаимодействия с тур операторами. Взаимоотношения турагента с туроператором. Агентское соглашение. Агентское вознаграждение. Условия реализации турпродукта | ЛК | 4 | 1.2 |
| | | Практические занятия | ПК | 4 | |
| | 1 | Анализ различных видов взаимодействия с туроператорами (положительные и отрицательные стороны). | | | 1.2 |
| | 2 | Особенности франчайзинга в туризме (разбор конкретных ситуаций) | | | 1,2 |
| | 3 | Организация взаимодействия с туроператорами по реализации и продвижению турпродукта с использованием современных информационных технологий. | | | 1,2 |
| | | | | | |
| Тема 1.4 Организация работы турагента с клиентом | | Содержание учебного материала | 8 | | |
| | 1 | Правила оказания услуг по реализации туристского продукта и защита прав туристов. Организация офиса турфирмы турагента. Личные продажи турпродукта и их особенности. Продажи по телефону и их особенности. Особенности работы с клиентами разных психологических типов. Формирование лояльности клиентов турагентства | ЛК | 4 | 1, 2, 3 |
| | | Практические занятия | ПК | 4 | |
| | 1 | Документационное оформление взаимоотношений между турагентством и клиентами | | | 1, 2,3 |
| | 2 | Продажи по телефону и их особенности. Особенности работы с клиентами разных психологических типов. Формирование лояльности клиентов турагентства. | | | |
| | 3 | Стандарты обслуживания в турагентском предприятии | | | |

| | | | | | |
|-----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|---------|
| Тема 1.5 Бронирование турпутевок через Интернет | Содержание учебного материала | | | 10 | |
| | 1 | Бронирование турагентом туров через Интернет. Компьютерные системы бронирования туров | ЛК | 2 | 2,3 |
| | Практические занятия | | ПЗ | 2 | 2,3 |
| | 1 | Российские компьютерные системы бронирования. Штрафы за отказ от тура. | | | |
| Тема 1.6 Международное регулирование туризма | Содержание учебного материала | | | 8 | |
| | 1 | Паспортные формальности. Визовые формальности. Причины отказа в оформлении визы. Шенгенское соглашение. Условия получения шенгенской визы. Виды шенгенских виз | ЛК | 2 | 1, 2, 3 |
| | Практические занятия | | ПЗ | 2 | 2,3 |
| | 1 | Паспортные и визовые формальности. Правила выезда российских граждан за границу | | | |
| | 2 | Правила въезда в Россию для иностранных граждан | | | |
| Всего | | | | 42 | |
| МДК.02.02 Технология и организация туроператорской деятельности | | | | | |
| Тема 1. Теоретические аспекты туроператорской деятельности | Содержание учебного материала | | | 6 | |
| | 1. Основные понятия в туризме: «туризм», «турист», отличия туриста от других путешествующих лиц, «туристская услуга», «туристские ресурсы», «туристская индустрия», «тур», «туристский продукт». 2. Понятие «туроператор». 3. Государственное регулирование туристской деятельности. ФЗ «Об основах туристской деятельности». | | ЛК | 6 | 2,3 |
| Тема 2. Роль туроператора на туррынке | Содержание учебного материала | | | 20 | |
| | 1. Роль туроператора на туррынке. 2. Тенденции развития туристской индустрии. 3. Факторы устойчивости туроператора на рынке. 4. Основные различия между туроператором и турагентом. 5. Виды и типы туроператоров. | | ЛК | 12 | 2 |

| | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|-----|
| | 6. Основная задача туроператора. 7. Функции туроператора. Практические занятия: 1. Понятие туроперейтинга. Туроператор и его основные функции 2. Миссия и цели туроператора 3. Классификация и виды туроперейтинга и туроператоров Современный рынок и география туроперейтинга | ПЗ | 8 | |
| Тема 3. Организационно-правовые основы деятельности туроператора | Содержание учебного материала | | 8 | |
| | 1. Правовые аспекты туроператорской деятельности 2. Организационно-правовые формы и виды туристских предприятий 3. Разработка учредительных документов, регистрация и оформление фирмы 4. Организационно-управленческая структура туроператорской фирмы | ЛК | 8 | 2,3 |
| Тема 4. Проектирование и формирование турпродукта | Содержание учебного материала | | 26 | |
| | 1. Теоретические аспекты оформления и обработки заказов 2. Стандартизация процессов проектирования туристского продукта 3. Маркетинговые аспекты проектирования туристского продукта 4. Маркетинговые исследования туристского рынка 5. Маркетинговая среда туроператора 6. Сегментирование туристского рынка, позиционирование туристских продуктов и туроператоров 7. Разработка программы туристского обслуживания 8. Технологии планирования туристского продукта 9. Идентификация форм взаимодействия туроператора с контрагентами 10. Формы взаимодействия туроператора с перевозчиками 11. Формы взаимодействия туроператора с гостиницами 12. Оформление туристской документации 13. Теоретические аспекты качества обслуживания клиентов. 14. Технология работы с клиентами и их обслуживанию. 15. Программное обеспечение для учёта и ведения заказов и клиентов. | ЛК | 16 | |

| | | | | |
|----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-----------|------------|
| | В том числе практических занятий 1. Мониторинг предложений туроператоров. 2. Анализ деятельности принимающих компаний в России и за рубежом 3. Анализ систем бронирований туроператоров 4. Маркетинговые исследования туристского рынка 5. Разработка программы тура. Подбор поставщиков услуг | ПЗ | 10 | |
| Тема 5. Технологии взаимодействия туроператора с поставщиками услуг | Содержание учебного материала | | 30 | |
| | 1. Схемы сотрудничества туроператора и иностранных meet-компаний. 2. Схемы работы современного туроператора с предприятиями гостиничной индустрии: рисковые и безрисковые формы сотрудничества. 3. Схемы взаимоотношений туроператора и авиакомпаний. 4. Договор чартерной перевозки. 5. Схемы сотрудничества туроператора с железными дорогами. 6. Схемы взаимоотношений современных туроператоров и судовладельцев. 7. Схемы взаимоотношений туроператора и автотранспортных предприятий. 8. Взаимоотношения туроператора и экскурсионной компании. 9. Нормативные документы. Основные позиции договорных взаимоотношений между туроператорами. 10. Виды договоров между туроператорами. 11. Атрибуты контракта на путешествие. 12. Приложения к контракту. | ЛК | 20 | 2,3 |
| | Практические занятия 1. Характеристика договоров в туризме 2. Заполнение стандартных договоров туристкой деятельности 3. Работа с нормативными документами, регулирующими договорную деятельность 4. Составление агентских договоров 5. Разработка рекламного тура 6. Разработка мероприятий поощрительной политики | ПЗ | 10 | 2 |
| Тема 6. Договор о реализации туристского продукта | Содержание учебного материала | | 20 | |
| | Содержание 1. Систематизация и классификация договоров в сфере туризма | ЛК | 8 | |

| | | | | |
|----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|------------|------------|
| | 2. Правовая природа договора о реализации туристского продукта 3. Расторжение договора о реализации туристского продукта 4. Расторжение договора в связи с существенным изменением обстоятельств 5. Расторжение договора в связи с появлением обстоятельств, угрожающих жизни и здоровью туристов 6. Расторжение договора в связи с непредоставлением или предоставлением недостоверной информации о потребительских свойствах туристского продукта Расторжение договора при наличии условий, ущемляющих права туриста как потребителя туристских услуг 7. Иные основания расторжения договора | | | |
| | Практические занятия Заполнение договора о реализации туристского продукта. Расторжение договора | ПЗ | 12 | |
| Тема 7. Ценообразование в туроперейтинге | Содержание учебного материала | | 19 | |
| | 1. Цена в комплексе маркетинга туроператора 2. Цели и методы ценообразования в туроперейтинге 3. Ценовые стратегии и тактики в деятельности туроператора 4. Издержки туроператора и себестоимость туристского продукта Расчет окончательной цены туристского продукта | ЛК | 12 | 2,3 |
| | Практические занятия Расчет туров и определение себестоимости. Решение ситуационных задач по расчету туров | ПЗ | 4 | |
| | Самостоятельная работа Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы 1. Разработка пакета туристских услуг 2. Разработка турпродукта различных типов 3. Разработка концепции безопасности туристов в туристской дестинации 4. Анализ туристских формальностей в различных туроператоров Липецкой области | | 3 | |
| | Курсовая работа | | 11 | |
| | ВСЕГО | | 140 | |
| | | | | |

| МДК 02.03. Технология продаж и продвижения турпродукта | | | | | |
|--------------------------------------------------------|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|---------|
| Раздел 1. Этапы продаж. Специфика продаж в туризме | | | | | |
| Тема 1.1. Введение | Содержание учебного материала | | | 2 | |
| | 1 | Цели, задачи и структура дисциплины. Основные термины и понятия. Туристская услуга. Туристский продукт. Турпакет. Основные этапы продаж. | ЛК | 2 | 1 |
| Тема 1.2. Выявление потребностей | Содержание учебного материала | | | 10 | |
| | | Технологии выявления потребностей клиента турфирмы. Определение понятия «потребности». Актуальные и потенциальные потребности. Типы вопросов. Открытые и закрытые вопросы. | ЛК | 4 | 1.2 |
| | | Практические занятия | | | |
| | 1 | Тренинг 1. Использование открытых вопросов. Тренинг 2. Использование закрытых вопросов. | ПЗ | 6 | 1.2 |
| | | | | | |
| Тема 1.3 Презентация турпродукта | Содержание учебного материала | | | 8 | |
| | 1 | Правила и рекомендации проведения презентации. Задачи презентации. Условия проведения презентации. Как проводить презентацию. Свойства и преимущества товара. Основные правила аргументации. | ЛК | 2 | 1, 2, 3 |
| | Практические занятия | | ПЗ | 6 | 1, 2,3 |
| | 1 | Представление турпродукта (по выбору студента) | | | |
| Тема 1.4 Ценовые переговоры | Содержание учебного материала | | | 6 | |
| | 1 | Позиции продавцов, ведущих ценовые переговоры. Типы непрофессиональной работы в ценовых переговорах. Позиция сотрудничества. | ЛК | 4 | 2,3 |
| | 2 | Восприятие цены клиентом. Правила эффективного обсуждения цены. Приемы обоснования цены | | | 2,3 |
| | Практические занятия | | | ПЗ | 2 |

| | | | | | | |
|-------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|----|---------|--|
| | 1 | Ролевая игра «А ты купи слона» | | | 2,3 | |
| Тема 1.5 Управление возражениями клиента | Содержание учебного материала | | | 14 | | |
| | 1 | Общие правила работы с возражениями. Общий алгоритм обработки возражений. Способы и методы обработки возражений. | ЛК | 6 | 1, 2, 3 | |
| | Практические занятия | | | | | |
| | 1 | Изучение материала лекции и учебного пособия Виноградовой и ответить на вопросы | ПЗ | 6 | 2,3 | |
| | Самостоятельная работа | | | | | |
| | 1 | Разработать индивидуальную памятку по работе с возражениями | | 2 | 2,3 | |
| Тема 1.6 Влияние продавца на принятие клиентом решения о покупке. | Содержание учебного материала | | | 12 | | |
| | 1 | Стимулирование клиента на покупку. | | 6 | 2,3 | |
| | 2 | Послепродажное обслуживание и формирование лояльности потребителя. Послепродажное обслуживание в зависимости от степени удовлетворенности клиента. Работа с жалобами и претензиями | | | 2,3 | |
| | Практические занятия | | | ПЗ | 6 | |
| | 1 | Подготовка ответов на вопросы | | | 2,3 | |
| Раздел 2.Реклама в туризме | | | | | | |
| Тема 2.1. Рекламные средства, используемые в туризме | Содержание учебного материала | | | 6 | | |
| | 1 | Структура современного рекламного рынка. Реклама в прессе. Печатная реклама. Радио- и телереклама. Рекламные сувениры. Прямая почтовая рассылка. Наружная реклама. Компьютерная реклама | ЛК | 4 | 2,3 | |
| | Практические занятия | | | ПЗ | 2 | |
| 1 | Подготовить ответы на вопросы к практическому занятию. Самостоятельная работа | | 2,3 | | | |
| Тема 2.2. Организация и планирование рекламной кампании в туризме | Содержание учебного материала | | | 6 | | |
| | 1 | Основные цели рекламной в туризме Этапы планирования рекламной кампании. Разработка рекламного бюджета. Медиапланирование. | ЛК | 3 | 2,3 | |
| | 2 | Организация рекламной деятельности в туризме. Оценка эффективности рекламной деятельности в туризме | | | 2,3 | |
| | Практические занятия | | | ПЗ | 3 | |
| 1 | Деловая игра | | 2,3 | | | |

| | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|--|
| Всего | 64 | |
| Учебная практика Виды работ -Ознакомление с должностными обязанностями персонала туроператорской/турагентской компании. - Изучение перечня основных и дополнительных услуг. - Изучение особенностей по разработке программы тура и расчёта его стоимости. - Изучение правила по технике безопасности. - Формирование навыков работы со стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства -Проведение маркетинговых исследований, использовать их результаты при создании туристского продукта и для переговоров с турагентствами. -Проведение анализа деятельности других туркомпаний. -Ведение документооборота с использованием информационных технологий; -Расчет стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания; -Консультация партнеров по турпродуктам, оказывать помощь в продвижении и реализации турпродукта; -Использование различных методов поощрения турагентов, расчет для них комиссионных вознаграждений -Проектирование туров с учетом запросов потребителей | 108 | |
| Производственная практика Виды работ -Работа с запросами клиентов. -Составление программы туров для российских и зарубежных клиентов. -Расчет себестоимости турпакета и определение цены турпродукта; -Проведение маркетинговых исследований рынка туристских услуг -Работа с агентскими договорами. -Предоставлять информацию турагентам по рекламным турам. -Формирование туристского продукта. -Использование методики расчета стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания. | 72 | |
| Тематика курсовых работ <ol style="list-style-type: none"> 1. Анализ использования компьютерных технологий в работе туроператорской фирмы. 2. Принципы работы туроператора и турагента в условиях франчайзинга. 3. Основы рекламы туристского продукта: понятие, цели, нормативная база, тактические решения. 4. Нерекламные методы продвижения туристского продукта: российский и зарубежный опыт. | | |

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <ol style="list-style-type: none"> 5. Разработка программ ознакомительных туров по регионам России. 6. Формирование сбытовой сети туроператора. 7. Разработка программы продвижения турпродукта туроператора. 8. Разработка рекламной кампании туроператора. 9. Разработка PR программы туроператора. 10. Разработка макета рекламного обращения. 11. Разработка макета каталога туроператора (на примере российского туроператора). 12. Выставочная деятельность туроператора. 13. Разработка плана участия туроператора в выставочных мероприятиях. 14. Проведение переговоров на выставках. 15. Разработка стратегии обслуживания туристов с учетом принципов программного туризма. 16. Технология обслуживания туристов с учетом потребительских предпочтений. 17. Особенности организации экскурсионного обслуживания в г. Ельце 18. Организация детского туризма в Липецкой области. 19. Экологический туризм как фактор устойчивого развития в Липецкой области. 20. Особо охраняемые природные территории Липецкой области как объекты экотуризма. 21. Музей как объект и субъект туристско-экскурсионной деятельности (на примере музея ...). 22. Проблемы и перспективы использования анимации в санаторно-курортных учреждениях Липецкой области. 23. Перспективы развития событийного туризма в г. Ельце и г. Липецке 24. Религиозные течения как ресурс паломнических туров в Липецкой области. 25. Выставочная деятельность как эффективность средство продвижения турпродукта. 26. Обоснование и разработка анимационной программы для базы отдыха «...» (Липецкая область) 27. Разработка экологического тура по Липецкой области. 28. Анализ ресурсов и развитие водных видов туризма Липецкой области. 29. Анализ рынка и организация продаж лечебно-оздоровительных туров в Липецкую область. 30. Анализ качества туристских услуг фирмы ООО «...». | |
| <p>Обязательные аудиторные учебные занятия по курсовой работе</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Выбор темы курсовой работы 2. Основные требования к оформлению работы 3. Основные правила представления введения и понятийного аппарата. 4. Основные требования к написанию первой теоретической главы курсовой работы. Правила изложения и представления | 11 |

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| материала. 5.Основные требования к написанию практической части курсовой работы. 6. Правила работы и представления практических материалов. Работа с таблицами, бланками документов, статистическими данными, схемами. 7.Правила представления выводов по первой и второй главе курсового проекта. 8.Основные правила работы с источниками: дополнительной литературой и интернет-источниками 9.Основные правила к написанию заключения 10. Индивидуальные консультации. 11. Защита курсовой работы. | |
| Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающегося над курсовой работой 1. Планирование выполнения курсовой работы 2.Определение актуальности выбранной темы, цели и задач курсовой работы 3.Изучение литературных источников. 4.Изучение и работа над материалами для написания теоретической части 5.Изучение практических материалов 6.Подготовка к защите курсовой работы | |
| Всего | 437 |
| ПМ.02.ЭК Экзамен квалификационный 5 семестр | |

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация профессионального модуля предполагает наличие учебных кабинетов: Кабинет организации туристской деятельности, кабинет маркетинга в туристской индустрии, технологии продаж и обслуживания.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета: **Кабинет организации туристской деятельности** офисная мебель, 3 компьютера, принтер, факс, карты регионов и стран, туристские каталоги ведущих туроператоров РФ (генеральные и служебные), рекламная продукция, **Кабинет маркетинга в туристской индустрии, технологии продаж и обслуживания**, оборудование: 3 компьютера, выход в интернет, туристские каталоги туроператоров.

Технические средства обучения: мультимедийная техника, компьютеры, принтеры, диски с рекламной информацией по туристским направлениям.

Реализация профессионального модуля предполагает обязательную производственную практику (по профилю специальности).

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест:

- рабочие места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- наглядные пособия: демонстрационные плакаты, раздаточный материал (Госты);
- слайд-проекторы, интерактивные доски

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно-наглядных пособий.

Технические средства обучения:

- компьютер с лицензионным программным обеспечением,
- интерактивная доска.

4.2. Информационное обеспечение обучения

Основные источники:

1. Восколович, Н. А. Маркетинговые технологии в туризме : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Восколович. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 242 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15811-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/509812> (дата обращения: 15.06.2023).

Дополнительные источники:

1. Джанджугазова, Е. А. Маркетинговые технологии в туризме: маркетинг туристских территорий : учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. А. Джанджугазова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 208 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10551-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/495450> (дата обращения: 15.05.2023).
2. Шубаева, В. Г. Маркетинговые технологии в туризме : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. Г. Шубаева, И. О. Сердобольская. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 120 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10550-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/495452> (дата обращения: 15.05.2023).
3. Коль, О. Д. Маркетинг в туристской индустрии : учебник и практикум для вузов / О. Д. Коль. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 355 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04332-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/489805> (дата обращения: 15.05.2023).
4. Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" от 24.11.1996 N 132-ФЗ (последняя редакция) - URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12462/

Интернет-ресурсы:

www.gks.ru - Федеральная служба федеральной статистики
<http://www.turpoisk.ru/> - Туристическая поисковая система
<http://ruspo.ru/> - Туристическая система
www.atorus.ru - Официальный сайт Ассоциации туроператоров России
<https://www.rostourunion.ru/> - Официальный сайт Российского союза туриндустрии
www.ratanews.ru - Ежедневная электронная газета для профессионалов турбизнеса

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Организация образовательного процесса по профессиональному модулю осуществляется в соответствии с ФГОС СПО по специальности, с рабочим учебным планом, программой профессионального модуля, с расписанием занятий; с требованиями к результатам освоения профессионального модуля: компетенциям, практическому опыту, умениям и знаниям.

В процессе освоения модуля используются активные и интерактивные формы проведения занятий с применением электронных образовательных ресурсов: деловые игры, индивидуальные и групповые проекты, анализ производственных ситуаций, и т.п. в сочетании с внеаудиторной работой для

формирования и развития общих и профессиональных компетенций обучающихся.

Обучающимся обеспечивается возможность формирования индивидуальной траектории обучения в рамках программы модуля; организуется самостоятельная работа обучающихся под управлением преподавателей и предоставляется консультационная помощь.

Учебная практика проводится концентрированно. Производственная практика завершает обучение профессионального модуля и проводится концентрированно.

Обязательным условием допуска к производственной практике в рамках профессионального модуля является освоение учебной практики в рамках профессионального модуля.

Оценка качества освоения профессионального модуля включает текущий контроль знаний и промежуточную аттестацию. Текущий контроль проводится в пределах учебного времени, отведенного на соответствующий раздел модуля, как традиционными, так и инновационными методами, включая компьютерные технологии.

Профессиональный модуль считается освоенным при условии получения положительной оценки на квалификационном экзамене.

Организация учебной и производственной практики:

УП.02.01 Учебная практика в 5 семестре 3 недели -108 часа

Целью учебной практики является формирование у обучающихся умений, приобретение первоначального практического опыта

Задачи учебной практики:

- формирование у обучающихся первичных практических умений / опыта деятельности в рамках профессионального модуля ПМ. 02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг.
- ознакомление с организацией, в которой проходит практика, с целью формирования общего представления об организационной структуре и деятельности туристского предприятия.

ПП.02.01 Производственная практика - в 5 семестре – 2 недели

По итогам учебной/производственной практики проводится аттестация на основании оформленного в соответствии с установленными требованиями Положения о практике обучающихся, осваивающих программы подготовки специалистов среднего звена ФГБОУ ВО «Елецкий государственный университет им. И.А. Бунина».

По итогам аттестации выставляется оценка по пятибалльной системе (отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно).

Критериями при определении оценки за прохождение и защиту учебной /производственной практики являются:

Отчет по учебной практике включает в себя:

- аттестационный лист;
- задание на практику;
- отчет о прохождении практики.

Отчет по производственной включает в себя:

- аттестационный лист;
- задание на практику;
- характеристику на обучающегося с места прохождения практики;
- дневник практики;
- отчет о прохождении практики.

Руководитель практики выставляет дифференцированный зачет по четырем уровням:

«отлично»: все требуемые документы по практике представлены, оформлены в соответствии с требованиями и сданы в срок;

«хорошо»: все требуемые документы по практике представлены, оформлены в соответствии с требованиями, сданы не в срок;

«удовлетворительно»: все требуемые документы по практике представлены, оформлены с незначительными нарушениями требований, сданы не в срок;

«неудовлетворительно»: отчетные документы отсутствуют.

Форма отчетности учебной и производственной практики - дифференцированный зачет.

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических (инженерно-педагогических) кадров, обеспечивающих обучение по МДК: наличие высшего, соответствующее профилю преподаваемой дисциплины (модуля).

Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным для преподавателей, отвечающих за освоение обучающимся профессионального учебного цикла.

Преподаватели получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПМ

Контроль и оценка результатов оформляются в таблицах отдельно по профессиональным и общим компетенциям:

| Результаты (освоенные профессиональные компетенции) | Основные показатели оценки результата | Формы и методы контроля и оценки |
|--------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| 1 | 2 | 3 |
| ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике Осуществление приема заказов от туристов Консультирование туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения) | Экзамен Текущая аттестация Отчет о прохождении практики |

| | | |
|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| | заказа) Знать организацию работы с запросами туристов Знать Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов | |
| ПК 2.2. Координировать работу по реализации | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике Заказа Координация работы задействованных в реализации заказа Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, компаниями, meet-компаниями | Экзамен Текущая аттестация Отчет о прохождении практики |

| Результаты (освоенные общие компетенции) | Основные показатели оценки результата | Формы и методы контроля и оценки |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| 1 | 2 | 3 |
| ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами Выполнение задач по оформлению и обработке заказов | Экзамен Текущая аттестация Отчет о прохождении практики |
| ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике Владеть техникой количественной оценки и анализа информации Владеть методикой хранения и поиска информации | Экзамен Текущая аттестация Отчет о прохождении практики |

| | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| | | |
| ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях | <p>Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике</p> <p>Владеть основами организации деятельности служб предприятий туризма и основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных</p> <p>Знать требования к оформлению и учету заказов.</p> <p>Знать программное обеспечение деятельности туристских организаций по учёту заказов и клиентов.</p> | <p>Экзамен</p> <p>Текущая аттестация</p> <p>Отчет о прохождении практики</p> |
| ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде | <p>Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике</p> <p>Взаимодействовать с туроператорами, турагентами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями</p> | <p>Экзамен</p> <p>Текущая аттестация</p> <p>Отчет о прохождении практики</p> |
| ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста | <p>Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике</p> <p>Владеть культурой межличностного общения</p> <p>Знать этику делового общения</p> | <p>Экзамен</p> <p>Текущая аттестация</p> <p>Отчет о прохождении практики</p> |
| ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках | <p>Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике</p> <p>Знать нормативные документы, регламентирующие организацию</p> <p>туроператорской и турагентской деятельности</p> | <p>Экзамен</p> <p>Текущая аттестация</p> <p>Отчет о прохождении практики</p> |

**ДОПОЛНЕНИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ
К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ**

Дополнения и изменения в рабочей программе на _____ / _____ уч.
год.

Дополнения и изменения рассмотрены на заседании кафедры _____
протокол № _____ от « ____ » _____ 202__ г.