

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный аграрный университет»

Колледж
(на правах факультета непрерывного профессионального образования)



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПРОФФЕСИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ 02
ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ И ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ

Специальность
43.02.16 Туризм и гостеприимство

Квалификация
специалист по туризму и гостеприимству

Форма обучения
Очная

Санкт-Петербург
2023

Автор

преподаватель

(подпись)

Панфилова Т.Е.

преподаватель

(подпись)

Савельева Е.А.

Рассмотрена на заседании педагогического совета колледжа (на правах факультета непрерывного профессионального образования) от 31 марта 2023 г., протокол № 5.

Председатель педагогического
совета

(подпись)

Челей Т.М.

Одобрена на заседании учебно-методической комиссии колледжа от 23 марта 2023 г., протокол № 5.

Председатель УМК

(подпись)

Сагидуллина Г.В.

СОГЛАСОВАНО

Зав. библиотекой

(подпись)

Борош Н.А.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ	4
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2 ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ...	5
3 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	8
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	25

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

1.1 Область применения рабочей программы профессионального модуля

Рабочая программа профессионального модуля ПМ 02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг является частью программы подготовки специалистов среднего звена и составлена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

1.2 Цели и задачи профессионального модуля – требования к результатам освоения профессионального модуля

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

иметь практический опыт в:

- координации работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа;
- консультирования туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа);
- осуществления приема заказов от туристов;
- проверки наличия всех реквизитов заказа;
- идентификации вида заказа;
- направления заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль;

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

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен **уметь:**

- координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа;
- 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.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **знать:**

- законодательство Российской Федерации в сфере туризма;
- нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности;
- ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов;
- цены на туристские продукты и отдельные 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 на освоение программы профессионального модуля

Всего – 718 часов, в том числе:

в форме практической подготовки – 216 ч.;

Практики, в том числе:

- учебная практика – 1 неделя, 36 часов;
- производственная практика – 5 недель, 180 часов.

Консультация –

Промежуточная аттестация – 6 ч.,

в форме:

дифференцированного зачета по МДК.02.01 в 5 семестре;

дифференцированного зачета по МДК.02.02 в 6 семестре;

дифференцированного зачета по МДК.02.03 в 5 семестре;

дифференцированного зачета по МДК.02.04 в 6 семестре;

дифференцированного зачета по МДК.02.05 в 5 семестре

экзамена по модулю ПМ.02 в 6 семестре.

2 Планируемые результаты освоения профессионального модуля

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом деятельности Предоставление туроператорских и турагентских услуг, соответствующие ему профессиональные (ПК) и общие (ОК) компетенции:

Код	Наименование компетенции
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 06	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 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 08	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках
ПК 2.1.	Оформлять и обрабатывать заказы клиентов
ПК 2.2.	Координировать работу по реализации заказа

В ходе освоения профессионального модуля учитывается движение к достижению личностных результатов обучающимися:

ЛР 3 Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих,

ЛР 7 Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности,

ЛР 8 Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства,

ЛР 13 Выполняющий профессиональные навыки в сфере туризма и гостеприимства,

ЛР 14 Демонстрирующий готовность и способность вести диалог с другими людьми, достигать в нем взаимопонимания, находить общие цели и сотрудничать для их достижения в профессиональной деятельности,

ЛР 15 Проявляющий сознательное отношение к непрерывному образованию как условию успешной профессиональной и общественной деятельности.

3 Структура и содержание профессионального модуля

3.1 Тематический план профессионального модуля ПМ.02

Коды компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Сумм. учебная нагрузка, ч.	в т.ч. в форме практик. подготовки	Объем профессионального модуля								
				Работа обучающегося во взаимодействии с преподавателем								Самостоятельная работа, ч.
				Обучение по МДК					Практики		Консультации, ч	
				Всего, часов	в т.ч.				Учебная	Производственная		
Промежуточная аттестация, ч.	Лекции. ч.	лабораторные и практические занятия, ч.	курсовая работа (проект), ч.									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
ОК 01 - ОК 09, ЛР 3, ЛР 7, ЛР 8, ЛР 13, ЛР 14, ЛР 15, ПК 2.1	МДК 02.01 Технология и организация туроператорской деятельности	110	-	96	-	30	36	30		-		14
ОК 01 - ОК 09, ЛР 3, ЛР 7, ЛР 8, ЛР 13, ЛР 14, ЛР 15, ПК 2.1	МДК 02.02 Технология и организация турагентской деятельности	102	-	100	-	36	64	-		-		2
ОК 01 - ОК 09, ЛР 3, ЛР 7, ЛР 8, ЛР 13, ЛР 14, ЛР 15, ПК 2.1, ПК 2.2	МДК 02.03 Координация работы по реализации заказов	140		138		48	90					2
ОК 01 - ОК 09, ЛР 3, ЛР 7, ЛР 8, ЛР 13, ЛР 14, ЛР 15, ПК 2.2	МДК 02.04 Технология продаж и продвижения турпродукта	72		72		24	48					
ОК 01 - ОК 09, ЛР 3, ЛР 7, ЛР 8, ЛР 13, ЛР 14, ЛР 15, ПК 2.1, ПК 2.2	МДК 02.05 Маркетинговые технологии в туризме	72		72		24	48					
ОК 01 - ОК 09, ЛР 3, ЛР 7, ЛР 8, ЛР 13, ЛР 14, ЛР 15,	Учебная практика	36	36								-	-

ПК 2.1, ПК 2.2												
ОК 01 - ОК 09, ЛР 3, ЛР 7, ЛР 8, ЛР 13, ЛР 14, ЛР 15, ПК 2.1, ПК 2.2	Производственная практика	180	180							180	-	-
	Консультация	-									-	
	Экзамен по модулю	6	-		6						-	
	Всего:	718	216	478	6	162	286	-	36	180	-	18

3.2 Содержание обучения по профессиональному модулю ПМ 02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся.	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
МДК 02.01	ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ ТУРОПЕРАТОРСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ		1
Тема 1. Основы туроператорской деятельности	Лекции	2	
	Введение. Цели и задачи предмета		
	Лекции	4	
	1. Развитие и регулирование туроператорской деятельности в РФ и за рубежом. Понятие туристской деятельности. Факторы туристской деятельности. Международное регулирование туристской деятельности. Развитие и регулирование туристской деятельности в России.		
	2. Нормативно-правовая база осуществления туроператорской деятельности Законодательная база. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности». Документация туристской фирмы. Права и обязанности туроператора, турагента и туриста. Единый федеральный реестр туроператоров. Финансовые гарантии. Основные различия между туроператором и турагентом. Основные термины и понятия: турист, экскурсант, тур ресурсы, туриндустрия, маршрут, трансфер, аннуляция, сертификация, стандартизация		
	3. Специфика состояния туристской отрасли в России в современных условиях 4 Основные направления и перспективы развития туризма в мире и в России		
	Практические занятия	6	
Изучение истории развития туроператорской деятельности в России и за рубежом, в т.ч. с учетом программы воспитательной работы диспут «Роль туризма в современном мире»	3		
Самостоятельная работа Сравнительный анализ крупнейших туроператоров РФ. Презентация	4	3	
Тема 2. Технология разработки туристского продукта	Лекции	6	1
	1 Изучение ресурсов дестинации. Тур ресурсы и тур объекты. Выбор схемы работы в дестинации. Виды туризма. Дифференциация ТО по виду деятельности, месту деятельности и т.д. Крупнейшие ТО в РФ. Иниц и рецепт ТО. Функции ТО		
	2 Понятие технологии и разработки туристского продукта. Свойства и цели		

	<p>турпродукта.</p> <p>3 Принципы выбора базовых услуг турпродуктов и основные требования к тур услугам. Условия создания оптимального турпродукта.</p> <p>4 Основные правила и методика составления программ туров. Пакет услуг. Элементарн базовая услуга и услуга, неотъемлемая от базовой. Поставщики услуг</p> <p>5 Организация размещения туристов</p> <p>6 Организация транспортного обслуживания туристов</p> <p>7 Расчет стоимости тура</p> <p>8 Анализ ошибок при разработке туров</p> <p>9 Создание оптимального турпродукта. Папка тура. Работа с документами клиента.</p> <p>10 Подписание договора, осн треб и содержание договора. Инструктаж, памятка, перечень документов для клиента. Ответственность менеджера перед клиентом.</p>		
	<p>Практические занятия</p> <p>1 Анализ ресурсов выбранной дестинации. Определение видов туризма для дестинации Составление турпакета. Создание привлекательного турпродукта</p> <p>2 Определение базовых услуг по заданным показателям. Оптимальность обслуживания и принцип освобождения Определение схемы размещения туристов</p> <p>3 Планирование транспортного обслуживания туристов</p> <p>4 Программа обслуживания .Тематическая направленность программы.Проектирование и планирование тура</p> <p>5 Технологическая карта тура. Документация при разработке тура</p> <p>6 Разработка программ тура для различных категорий потребителей</p> <p>7 Специфика программ туров в различных видах туризма. Определение круга доп услуг в различных видах туризма</p> <p>8 Специфика разработки туров инклюзивных(пакетных) и эксклюзивных, их плюсы и минусы</p> <p>9 Особенности разработки групповых и индивидуальных туров. Этапы подготовки заказного тура</p> <p>10 Работа сопровождающего в различных видах туризма. Осн функции турлидера, перечень условий, при которых необх сопровождение группы</p> <p>11 Классы обслуживания в туризме.</p>	<p>6</p>	<p>2 3</p>

	12 Сезонность. График загрузки предприятия туризма 13 Планирование себестоимости проектируемого турпродукта. 14 Расчет стоимости тура		
	Самостоятельная работа		
	1. Обоснование выбора направления тура и вида туризма. Проектирование тура 2. Планирование основных этапов тура 3. Разработка программы тура Презентация. Работа в команде 4. Расчет стоимости тура. Калькуляция	2	3
Тема 3. Туристские формальности	Лекции	6	1
	1. Виды паспортов. Визовая поддержка. Виды виз. Особенности оформления виз в некоторые страны. 2 Визовые ограничения. Паспортно-визовые формальности. Документы ребенка при выезде за рубеж. Групповые и инд визы. Шенгенская виза 3. Страховые формальности. Виды страхования в туризме. Факторы риска и правила безопасности в туризме 4 Таможенные формальности Порядок перемещения валюты через государственную границу. Фитосанитарный и ветеринарный контроль. Порядок ввоза и вывоза различных товаров, животных. Санитарный контроль. Ковид ограничения Формы и необходимость декларирования товаров. Таможенные сборы и пошлины. Беспощинная торговля. 5 Пограничный и таможенный контроль		
	Практические занятия	8	2 3
	1. Оформление документов для консульств, оформление регистрации иностранным гражданам. Особенности получения российской визы 2. Изучение вопросов страхования в туризме. 3. Действия туриста, турагента и туроператора при наступлении страхового случая. Работа посольств в практике турфирм		
		Самостоятельная работа	
	Подготовка реферата по выбранной теме	2	3
Тема 4 Правовые основы в туризме	Лекции	6	1
	1 Правовые основы взаимодействия туроператоров и турагентов. Основные положения договора между туроператором и турагентом. 2. Организация деятельности с турагентствами по реализации турпродукта.		

	<p>Формирование сбытовой сети Осн формы продажи турпродукта (формальн сеть, собств бюро продаж, контрагент сеть). Розничн агентства и опт турфирмы</p> <p>3.Использование различных методов поощрения турагентов,</p> <p>4 Основные формы работы с турагентами по продвижению и реализации турпродукта.</p> <p>5 Предоставление информации турагентам по рекламным турам. Анализ информ и рекламных туров</p>		
	Практические занятия	8	2
	<p>1 Взаимодействие с турагентами по реализации турпродукта</p> <p>2 Формы проведения рекламных мероприятий для турагентов</p> <p>3 Разработка рекламных материалов для турагентов</p> <p>4 Анализ методов стимулирования агенств и туристов. Анализ инф и рекл поездок</p>		3
	Самостоятельная работа	2	3
	<p>1. Разработка рекламного буклета по новому направлению работы туроператора. Командная работа</p> <p>2. Презентация нового направления работы туроператора. Выбор формата и проведение мероприятия. Командная работа</p>		
Тема 5. Качество обслуживания в туризме	Лекции	8	1
	<p>1 Качество обслуживания и способы его повышения туризме. Сертификация, стандартизация. Предоставление дополнительных услуг. Оптимизация деятельности туроператора</p> <p>2 Анализ проблем, возникающих во время тура и меры их устранения.</p> <p>3 Повышение безопасности в туризме.</p>		
	Практические занятия		2
	<p>1 Действия туроператора, турагента, туриста при возникновении опасности</p> <p>2 Работа с претензиями. Виды жалоб, типичные поводы возникновения недовольства туристов. деятельность по предотвращению жалоб. правовые нормы, документальное сопровождение, сроки и порядок рассмотрения жалоб</p>		3
	Самостоятельная работа	4	3
	<p>1 Подготовка коммерческого предложения по заданным параметрам – путешествие по России. Вид туризма на выбор. Работа с программой One touch в команде</p>		
	Курсовая работы	30	2
			3

МДК 02.02 ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ ТУРАГЕНТСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ			
Тема 1. Технология и организация турагентской деятельности	Лекции	4	1
	Основные понятия в туризме. Место и роль туризма в мировой хозяйственной деятельности. Сущность турагентской деятельности.		
	Практические занятия	6	2 3
Анализ предложений туроператоров на туристском рынке. Поиск актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранных языках с использованием Интернет-ресурсов и периодических печатных изданий.			
Тема 2. Нормативно-правовое регулирование турагентской деятельности.	Лекции	4	1
	Государственное регулирование туристской деятельности. Краткий обзор кодексов, федеральных законов и приказов. Государственные органы, действующие в сфере туризма.		
	Практические занятия	4	2 3
Создать схему государственного регулирования туризма.			
Тема 3. Создание туристской фирмы	Лекции	4	1
	Структура договора. Взаимоотношения «Турагент-туроператор».		
	Практические занятия	6	2 3
Заполнение типового договора между туроператором и турагентом.			
Тема 4. Создание туристской фирмы	Лекции	4	1
	Регистрация турагентства. Офис туристской фирмы.		
	Практические занятия	16	2 3
Деловая игра «Создание туристской фирмы» Заполнение учредительных документов, необходимых для регистрации турагентства. Расчет точки безубыточности фирмы.			
Тема 5. Туристский продукт	Лекции	4	1
	Состав туристского пакета. Особенности туристского продукта.		
	Практические занятия	16	2 3
Составить классификацию видов туризма. Разработать проект тура по заданным направлениям.			
Тема 6. Расчет стоимости туристского пакета и его элементов.	Лекции	4	1
	Ценообразование в туризме. Расчет элементов турпакета.		
	Практические занятия	8	2 3
Расчет стоимости турпакета по исходным данным. Расчет стоимости различных			

	вариантов турпродукта.		
Тема 7. Продвижение и реализация турпродукта	Лекции	4	1
	Способы продвижения турпродукта, реклама в туризме. Основные принципы рекламы турпродукта. Выставочная деятельность турфирмы. Нерекламные методы продвижения турпродукта. Условия реализации турпродукта. Взаимоотношения турагента с туроператором. Агентское соглашение. Агентское вознаграждение.		
	Практические занятия	4	2 3
Анализ потребностей заказчиков и подбор оптимального турпродукта. Разработка рекламного материала и презентация турпродукта. Организация взаимодействия с туроператорами по реализации и продвижению турпродукта с использованием современных информационных технологий. Расчет стоимости участия турфирмы в выставке			
Тема 8. Паспортно-визовые формальности	Лекции	4	1
	Общегражданские и специальные заграничные паспорта. Виды виз. Визовый запрос. Визовые режимы. Процедура оформления визы. Перечень необходимых документов для оформления визы. Страны, входящие в зону Шенгенского соглашения. Особенности оформления виз в некоторые страны. Визовые ограничения. Страхование туриста.		
	Практические занятия	2	2 3
Заполнение бланка визовой анкеты. Комплектование пакета документов для оформления визы			
Тема 9. Туристская документация	Лекции	4	1
	Виды туристских путевок. Правовые основы использования туристской путевки при осуществлении денежных расчетов. Приобретение, оформление, учет и хранение бланков строгой отчетности		
	Практические занятия	2	2 3
	Оформление документов строгой отчетности. Создание условий хранения документов строгой отчетности на турфирме. Создание условий хранения документов строгой отчетности на турфирме.		
Самостоятельная работа	2	3	
Оформление документов строгой отчетности. Создание условий хранения документов строгой отчетности на турфирме. Создание условий хранения документов строгой отчетности на турфирме. Изучение нормативно-правовых документов национального уровня, которые регулируют договорные отношения в туризме. Анализ баз данных по турпродуктам и их характеристикам Изучение популярных мест отдыха у туристов.			
МДК 02.03 КООРДИНАЦИЯ РАБОТЫ ПО РЕАЛИЗАЦИИ ЗАКАЗОВ			
Тема 1. Организация контроля качества обслуживания на	Лекции	24	1
	Организация контроля качества обслуживания. Понятие и сущность сервиса. Модель качества услуги на предприятиях в сфере туризма. Качество		

предприятия	обслуживания и услуг на предприятиях в сфере туризма. Сущность и необходимость организации контроля качества продукции и услуг. Организация контроля качества.		
	Практические занятия Разработка контроля качества обслуживания на предприятии. Определение проблем контроля качества услуг. Составление комплексной системы менеджмента качества.	45	2 3
Тема 2. Оценка качества обслуживания на предприятии	Лекции Теоретические аспекты оценки качества обслуживания на предприятии туризма. Основные методы оценки качества обслуживания. Особенности обеспечения качества услуг. Система оценки качества обслуживания. Формы и методы оценки качества услуг.	24	1
	Практические занятия Проведение оценки эффективности предприятия. Составление характеристики предприятия. Определение показателей качества обслуживания.	45	2 3
	Самостоятельная работа Написание реферата	2	3
	МДК 02.04 ТЕХНОЛОГИЯ ПРОДАЖ И ПРОДВИЖЕНИЯ ТУРПРОДУКТА		
	Тема 1. Турпродукт как основной потребительский товар в туристских продажах	Лекции Понятие и виды турпродукта. Понятие продаж и их виды в туризме.	2
Практические занятия Специфические особенности турпродукта, сотрудничество туроператора и турагента по договору франшизы – знакомство с договором		6	2 3
Лекции Функциональное назначение и структура отдела продаж турфирмы. Функциональное назначение и структура отдела рекламы, и продвижение турпродукта турфирмы		2	1
Тема 2. Организация отдела продаж и отдела рекламы и продвижение турпродукта в турфирме	Практические занятия Отработка навыков функций отдела продаж. Разработка и внедрение корпоративных стандартов туристского обслуживания. Ситуационные задачи.	8	2 3
	Тема 3. Методические аспекты технологии продаж турпродукта	Лекции Алгоритм процесса продажи турпродукта в офисе турфирмы В2С. Техники продаж в туризме и психологические приемы воздействия на потенциальных клиентов. Неценовые инструменты стимулирования продаж и способы	4

	повышения доверия клиента к турпродукту.		
	Практические занятия	6	2
	Отработка алгоритма продажи туристского продукта, выявление потребностей клиента. Деловая игра «Отработка психологических навыков и приемов влияния на клиентов для увеличения продаж». Ситуационные задачи.		3
Тема 4. Информационное обеспечение и пакет документов, оформляемый турфирмой в процессе туристских продаж	Лекции	4	1
	Информационно обеспечение клиента как основа содействия правильного потребительского выбора. Договор о реализации туристского турпродукта и его структура. Пакет документов, выдаваемый туристу.		
	Практические занятия	8	2
	Создание макета «Уголок потребителя», заполнения бланков БСО, выдаваемые туристу, Деловая игра «Какую информацию должен донести менеджер относительно приобретаемого туристского продукта». Ситуационные задачи.		3
Тема 5. Дистанционные подходы к организации туристских продаж	Лекции	4	1
	Правила и особенности введения телефонных контактов с клиентом, как способ стимулирования продаж. Технология организации интернет-продаж турпродукта. Мобильные технологии стимулирования и осуществления интернет-продаж турпродукта		
	Практические занятия	6	2
	Деловая игра «Холодные и горячие звонки». Ситуационные задачи.		3
Тема 6. Программы лояльности и скидочно-акционная деятельность и их роль в стимулировании продаж турфирм.	Лекции	4	1
	Программы лояльности турфирм B2C и их виды, B2B. Ценовые скидки и акционные программы.		
	Практические занятия	6	2
	Создание и содержание жизненного цикла программы лояльности. Отработка ситуационных задач.		3
Тема 7. Технология продвижения туристского продукта	Лекции	4	1
	Реклама, как инструмент продвижения туристского продукта. Туристские выставки и их роль в продвижении турпродукта. Государственные меры поддержки.		
	Практические занятия	8	2
	Создание макета выставки. Расчет стоимости выставки для туристского предприятия.		3

МДК 02.05 МАРКЕТИНГОВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В ТУРИЗМЕ			
Тема 1. Введение в маркетинг. Методологические основы маркетинга туризма	Лекция	8	1
	1. Социально-экономическая сущность маркетинга. Сущность, содержание, основные понятия, специфика маркетинга в туризме. Становление и развитие маркетинга в туризме. Принципы маркетинга туризма. Маркетинг в профессиональной деятельности специалиста по туризму		
	2. Концепции рыночной деятельности. Концепции маркетинга в туризме. Современные тенденции развития маркетинга. 3. Уровни и координация маркетинга в туризме. Туристское предприятие – основное звено реализации концепции маркетинга. Управление маркетингом туристской организации. Окружающая среда маркетинга, ее основные элементы. Макросреда и микросреда. STEP-анализ, SWOT – анализ 4. Содержание, направления и методы маркетинговых исследований в туризме. Их сущность, виды и принципы. Организационные формы проведения и процесс маркетингового исследования. Опрос и его инструментарий. Наблюдение. Эксперимент. Экспертные оценки. Метод фокус-групп. Другие методы маркетинговых исследований.		
Практические занятия	16	2	
	1. Изучение технологии STEP-анализа и SWOT-анализа 2. Виды спроса (потенц, формирующ, сложивш, сезонный). Современные тенденции туристского спроса и предложения 3. Анализ туристского спроса и факторов, влияющих на него. 4. Пути повышения спроса.		3
Тема 2. Проведение маркетинговых исследований с целью формирования востребованного туристского продукта.	Лекция	8	12
	1. Сущность, роль и процесс формирования маркетинговой стратегии туристской организации. Виды маркетинговых стратегий. Программа маркетинга. Бюджет маркетинга. 2. Сущность и роль сегментации рынка. Базовые признаки и методы сегментации. Особенности сегментации российского туристского рынка. Выбор целевого рынка. 3. .Позиционирование туристского продукта. Специфика работы с отдельными сегментами. Уровень, оптимальность обслуживания		
	Практические занятия		
	1.Маркетинговые исследования рынка туризма. Разработка марк стратегий предприятия. Определение программы маркетинга		3

	<p>2. основные сегменты рынка туризма Проведение сегментации по искомым выгодам рынков для различных турпродуктов.</p> <p>3. Позиционирование турпродукта по заданным параметрам</p> <p>4.Разработка комплекса маркетинга</p> <p>5. Работа с клиентом в сложных ситуациях. Взаимодействие с клиентом после окончания тура. Типы клиентов</p>		
Тема 3. Взаимодействие с субъектами рынка по реализации и продвижению туристского продукта.	<p>Лекция</p> <p>1.Организация продвижения турпродукта. Внеш и внутр каналы сбыта. Традиц и нетрадиц формы продаж турпродукта. Реклама в комплексе маркетинговых коммуникаций. Виды рекламы и требования к ней. Требования к информации. Цели рекламы, ее норматив база. Виды рекламного продукта в туриндустрии. Рекламные кампании в маркетинговой деятельности.</p> <p>2. Коммуникационная политика турфирмы. Сущность и роль маркетинговых коммуникаций. Формирование коммуникационной политики туристской организации.</p> <p>3 Личная продажа. Стимулирование сбыта. Нерекламные методы продвижения турпродукта. Связи с общественностью. Пропаганда, общефирменная коммуникация, лоббизм и консультирование</p> <p>4. Выставки и ярмарки, виды выставок и ярмарок. Правила работы на выставках, этапы работы, методы анализа результатов деятельности на выставках.</p> <p>5. Фирменный стиль туристской организации. Стилевое единство Брендинг в туриндустрии.</p>	8	12
	<p>Практические занятия</p> <p>1 Разработка программы продвижения турпродукта,</p> <p>2.Разработка рекламной кампании.</p> <p>3.Формирование содержания рекламных продуктов</p>	16	2 3
	<p>Виды работ</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. 	36	2 3
Учебная практика			

	<ul style="list-style-type: none"> - Формирование навыков работы со стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства - Проектирование туров с учетом запросов потребителей. - Формирование технологической карты тура. - Демонстрация навыков использования информационных технологий туроператором/турагентом в своей работе. - Разработка программы обслуживания туристов. - Организация обслуживания туристов в программном туризме. - Рассчитать тур по заданным позициям 		
Производственная практика	Виды работ <ul style="list-style-type: none"> - Проведение маркетинговых исследований рынка туристских услуг - Формирование туристского продукта 	180	2 3
	Промежуточная аттестация	6	
	Итого	712	

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 ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация профессионального модуля требует наличия учебного кабинета менеджмента и управления персоналом

Комплектность: посадочные места по количеству обучающихся; шкаф/стеллаж

1; автоматизированное рабочее место: персональный компьютер В 161 в составе АТХ 200 G4620 DDR4/500 Gb/a+МОНИТОР ACER V226HQL диаг.21.5д.+МЫШЬ+КЛАВ - 1 шт.; доска-экран 1 шт.; интерактивный проектор NEC U321Hi MT - 1 шт.; источник бесперебойного питания Nippon – 1шт.; сетевой фильтр Buro 1.8 метра – 1 шт.

Программное обеспечение: 1. Лицензионное программное обеспечение «Антиплагиат. ВУЗ» 2. Лицензионное программное обеспечение «Система КонсультантПлюс» 3. Лицензионное программное обеспечение Microsoft (Windows XP, Windows Server 2003, Windows XP Professional x64 Edition, Windows Vista, Windows Server 2008, Windows 7, Windows Server 2012, Windows 8, Windows 8.1, Windows 10, Microsoft Office 2010, Microsoft Office 2013, Microsoft Office 365).

4.2 Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

МДК 02.01 Технология и организация туроператорской деятельности

Основная литература:

- | | | |
|---|--|---------------------------|
| 1 | Емелин, С. В.
Технология и организация туроператорской деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 472 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13683-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/496647 . | Электронный ресурс |
|---|--|---------------------------|

Дополнительная литература:

- | | | |
|---|---|---------------------------|
| 1 | 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- | Электронный ресурс |
|---|---|---------------------------|

534-10550-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/495452>.

МДК 02.02 Технология и организация турагентской деятельности

Основная литература:

- 1 **Восколович, Н. А.**
Маркетинговые технологии в туризме : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Восколович. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 191 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10544-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/495449>.
Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/495449>.

Дополнительная литература:

- 1 **Шубаева, В. Г.** **Электронный**
Маркетинговые технологии в туризме : учебник и ресурс
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>.

МДК 02.03 Координация работы по реализации заказов

Основная литература:

- 1 Организация производства : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Л. С. Леонтьева [и др.] ; под редакцией Л. С. Леонтьевой, В. И. Кузнецова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 305 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00820-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513932> (дата обращения: 18.05.2023).

Дополнительная литература

Кузнецов, И. Н. Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Н. Кузнецов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 462

с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-04604-5.
– Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL:
<https://urait.ru/bcode/470020>

МДК 02.04 Технология продаж и продвижение турпродукта

Дополнительная литература

- 1 **Восколович, Н. А.**
Маркетинговые технологии в туризме : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Восколович. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 191 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10544-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/495449>.
Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/495449>.

Дополнительная литература:

- 1 **Шубаева, В. Г.** **Электронный ресурс**
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>.

МДК 02.05 Маркетинговые технологии в туризме

Основная литература:

- 1 **Джанджугазова, Е. А.** **Электронный ресурс**
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>.

Дополнительная литература:

- 1 **Восколович, Н. А.** **Электронный ресурс**

Маркетинговые технологии в туризме : учебник **ресурс**
и практикум для среднего профессионального
образования / Н. А. Восколович. — 3-е изд.,
перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт,
2022. — 191 с. — (Профессиональное
образование). — ISBN 978-5-534-10544-5. —
Текст : электронный // Образовательная
платформа Юрайт [сайт]. — URL:
<https://urait.ru/bcode/495449>.

Интернет-ресурсы

№ п/п	Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы	Режим доступа
1	Консультант Плюс	свободный
2	Официальный интернет-портал правовой информации	свободный http://pravo.gov.ru/links/kremlin/
3	Единый федеральный реестр туроператоров	https://tourism.gov.ru/operators/
4	Всемирная туристская организация	https://www.unwto.org/
5	Единый федеральный реестр турагентов	https://efrta.tourism.gov.ru/agents/
6	Федеральное агентство по туризму	https://tourism.gov.ru/

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Код формируемых компетенций	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p>С целью овладения указанным видом деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:</p> <p><u>иметь практический опыт в:</u></p> <p>координации работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа;</p> <p>консультирования туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа);</p> <p>осуществления приема заказов от туристов;</p> <p>проверки наличия всех реквизитов заказа;</p> <p>идентификации вида заказа;</p> <p>направления заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль;</p> <p>корректировки сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа.</p> <p>В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен уметь:</p> <p>– координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа;</p>	<p>ОК 01-ОК 09 ЛР 3, ЛР 7, ЛР 8, ЛР 13, ЛР 14, ЛР 15, ПК 2.1 ПК 2.2</p>	<p>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях</p> <p>Дифференцированный зачет</p> <p>Экзамен</p>

<ul style="list-style-type: none"> – 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; <p>формировать банки данных. В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен</p>		
<p>В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – законодательство Российской Федерации в сфере туризма; – нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности; – ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов; – цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; – системы бронирования услуг; – организацию работы с 	<p>ОК 01-ОК 09 ЛР 3, ЛР 7, ЛР 8, ЛР 13, ЛР 14, ЛР 15, ПК 2.1 ПК 2.2</p>	

<p>запросами туристов;</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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. 		
--	--	--