

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет
им. Н.И. Лобачевского»**

Институт экономики и предпринимательства

УТВЕРЖДЕНО
решением ученого совета ННГУ
протокол от
«14» декабря 2021 г. № 4

Рабочая программа дисциплины

ПМ.01 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ

Специальность среднего профессионального образования

43.02.10 Туризм

Квалификация выпускника

Специалист по туризму

Форма обучения

очная

2022

Программа разработана с учетом требований ФГОС по специальности (специальностям) среднего профессионального образования (далее - СПО) 43.02.10 «Туризм»

Автор:

д.э.н., профессор, зав.каф. сервиса и туризма

Преподаватель СПО

Преподаватель СПО

М.В. Ефремова

М.А. Сереброва

В.С. Моисеева

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	6
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	8
4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	15
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)	20

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ 1 Предоставление турагентских услуг

1.1. Область применения программы

Программа профессионального модуля (далее - программа) – является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.10 «Туризм» (базовая подготовка) в части освоения основного вида профессиональной деятельности – 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 быть использована при профессиональной подготовке по специальности «Туризм» и в дополнительном профессиональном образовании на курсах переподготовки и повышения квалификации.

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

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

иметь практический опыт:

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

уметь:

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

- обеспечивать своевременное получение потребителем документов, необходимых для осуществления турпоездки;
- разрабатывать и формировать рекламные материалы, разрабатывать рекламные акции и представлять туристский продукт на выставках, ярмарках, форумах;
- представлять турпродукт индивидуальным и корпоративным потребителям;
- оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты;
- оформлять документацию заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта;
- составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договора, заявки);
- приобретать, оформлять, вести учет и обеспечивать хранение бланков строгой отчетности;
- принимать денежные средства в оплату туристической путевки на основании бланка строгой отчетности;
- предоставлять потребителю полную и актуальную информацию о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы;
- консультировать потребителя об особенностях заполнения пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению виз;
- доставлять туроператору пакет документов туриста, необходимых для получения виз в консульствах зарубежных стран;

знать:

- структуру рекреационных потребностей, методы изучения и анализа запросов потребителя;
- требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю, к правилам реализации туристского продукта и законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора;
- различные виды информационных ресурсов на русском и иностранном языках, правила и возможности их использования;
- методы поиска, анализа и формирования баз актуальной информации с использованием различных ресурсов на русском и иностранном языках;
- технологии использования базы данных;
- статистику по туризму, профессиональную терминологию и принятые в туризме аббревиатуры;
- особенности и сравнительные характеристики туристских регионов и турпродуктов;
- основы маркетинга и приемы маркетинговых исследований в туризме;
- виды рекламного продукта, технологии его разработки и проведения рекламных мероприятий;
- характеристики турпродукта и методики расчета его стоимости;
- правила оформления деловой документации;
- правила изготовления, использования, учета и хранения бланков строгой отчетности;
- перечень стран, имеющих режим безвизового и визового въезда граждан Российской Федерации;
- 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. Рекомендуемое количество часов на освоение программы профессионального модуля:

всего – 490 часов, в том числе: максимальной учебной нагрузки – 274 час., учебная практика – 216 час.

Максимальной учебной нагрузки обучающегося – 274 часов, включая:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 160 час.;

самостоятельной работы обучающегося – 98 часа;

консультации – 16 часов.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

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

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Тематический план профессионального модуля

Коды 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
			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
ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4	Раздел 1. МДК.01.01 Технология продаж и продвижения турпродукта	110	68	32	-	34			
ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 1.5, ПК 1.6, ПК 1.7	Раздел 2. МДК.01.02 Технология и организация турагентской деятельности	174	102	48	-	64			
ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 1.5, ПК 1.6, ПК 1.7	Учебная практика	216						216	-
ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 1.5, ПК 1.6, ПК 1.7	Экзамен квалификационный								
	Всего:	500	170	81	-	98	-	216	

Практические занятия организуются, в том числе в форме практической подготовки, которая предусматривает участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Практическая подготовка предусматривает: практические задания, контрольные работы.

На проведение практических занятий в форме практической подготовки отводится 81 час.

Практическая подготовка направлена на формирование и развитие:

- практических умений/навыков: определять и анализировать потребности заказчика; выбирать оптимальный туристский продукт; осуществлять поиск актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках из разных источников (печатных, электронных); разрабатывать и формировать рекламные материалы, разрабатывать рекламные акции и представлять туристский продукт на выставках, ярмарках, форумах; оформлять документацию заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта; составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договора, заявки); предоставлять потребителю полную и актуальную информацию о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы.

- профессиональных компетенций: выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации; информировать потребителя о туристских продуктах; рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя; оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы); использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю (ПМ)

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся		Объем часов	Уровень освоения
1	2		3	4
Раздел ПМ.01 Предоставление турагентских услуг				
МДК.01.01. Технология продаж и продвижения турпродукта				
Тема 1.1. Индустрия туризма	Содержание		4	1
	1	Виды туристских предприятий, функции, отличительные особенности.		
	2	Объекты индустрии туризма.		
	3	Технология доставки турпродукта к потребителю		
	Практические занятия		4	
	1	Изучение деятельности турагентских предприятий по выявлению запросов потребителей		
Тема 1.2. Технология реализации туристского продукта	Содержание		6	1, 2
	1.	Содержание процесса продажи туристского продукта.		
	2.	Методы продажи.		
	3.	Требования к офису турфирмы		
	4.	Документальное оформление взаимоотношений турфирмы с клиентом.		
	5	Организация расчетов с клиентом		
	Практические занятия		4	1, 2
	1	Технология реализации туристского продукта		
	Консультации		2	
Тема 1.3. Стандарты обслуживания в турагентском предприятии	Содержание		4	1, 2
	1	Правила ведения телефонных переговоров.		
	2	Работа с замечаниями и жалобами гостей.		
	3	Типология клиентов туристского предприятия.		
	4	Особенности обслуживания VIP-клиентов. Особенности обслуживания людей с ограниченными возможностями		
	Практические занятия		4	
	1	Стандарты обслуживания в турагентском предприятии		
Тема 1.4. Нормативно-правовые документы,	Содержание		6	1, 2
	1.	Изучение основных положений Закона от 24.11.1996 N 132-ФЗ (ред. от 11 июня 2021		

регламентирующие правила продажи туристского продукта		года) «Об основах туристской деятельности в РФ».		
	2.	Изучение основных положений Закона «О защите прав потребителей».		
	3.	Изучение основных положений Постановления Правительства РФ от 18.11.2020 N 1852 "Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта"		
	Практические занятия		4	
	1	Изучение основных положений Закона от 24.11.1996 N 132-ФЗ (ред. от 11 июня 2021 года) «Об основах туристской деятельности в РФ».		
Тема 1.5. Договорные отношения в турагентской деятельности	2.	Изучение основных положений Закона «О защите прав потребителей».		
	3.	Изучение основных положений Постановления Правительства РФ от 18.11.2020 N 1852 "Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта"		
	Консультации		2	1, 2
	Содержание		6	
	1.	Сущность и значение договоров в турагентской деятельности.		
Тема 1.6 Технология продвижения и стимулирование продаж	2.	Договор турфирмы с туристом.		
	3	Договор между турагентом и туроператором		
	Практические занятия		4	
	1.	Договорные отношения турагентского предприятия с туроператорами и туристами		
	Содержание		4	2, 3
Тема 1.7 Интернет как средство продажи и продвижения туристских услуг.	1	Виды продвижения туристского продукта.		
	2	Виды и средства рекламы.		
	3	Стимулирование продаж.		
	4	PR- и личные продажи.		
	5	Выставки-продажи		
Самостоятельная работа при изучении раздела МДК 01.01	Практические занятия		6	
	1.	Виды и средства рекламы.		
	2.	Стимулирование продаж.		
	3	Выставки-продажи		
	Содержание		6	2, 3
	1	Классификация и функциональные возможности сайтов туристских фирм.		
	2	Анализ функциональных возможностей сайтов российских туристских фирм и их сравнительная характеристика.		
	3	Электронные туристские агентства в Интернете		
	Практические занятия		6	
	1	Анализ функциональных возможностей сайтов российских туристских фирм и их сравнительная характеристика		
	2	сравнительная характеристика		
	Консультации		4	
	Тема 1.1. Изучение деятельности турагентских предприятий по выявлению запросов потребителей		6	
	Тема 1.2. Технология реализации туристского продукта		4	
	Тема 1.3. Стандарты обслуживания в турагентском предприятии		6	
			4	

	Тема 1.4. Нормативно-правовые документы, регламентирующие правила продажи туристского продукта Тема 1.5. Договорные отношения в турагентской деятельности Тема 1.6. Технология продвижения и стимулирование продаж туристского продукта Тема 1.7. Интернет как средство продажи и продвижения туристских услуг	6 4 6 4 4	
МДК.01.02. Технология и организация турагентской деятельности			
Тема 2.1. Введение в дисциплину	Содержание	4	1, 2
	1. Основные понятия, используемые в туристской деятельности. 2. Факторы, влияющие на состояние туризма. 3. Состояние туристской индустрии в России и за рубежом		
	Практические занятия	4	
	1. Изучение факторов, влияющих на состояние туризма		
Тема 2.2 Туризм и его роль в социально-экономической жизни общества	Содержание	4	1, 2
	1. Экономическая функция туризма. 2. Социальная и политическая функции туризма		
	Практические занятия	4	
	1. Функции туризма		
Тема 2.3. Виды туризма	Содержание	4	2
	1. Классификация туризма. 2. Отличительные особенности отдельных видов туризма.		
	Практические занятия	4	
	1. Изучение видов туризма		
	Консультации	2	
Тема 2.4. Туристские ресурсы	Содержание	4	2
	1. Классификация туристских ресурсов. 2. Характеристика ресурсов для различных видов туризма. 3. Потенциал туристских ресурсов в России		
	Практические занятия	4	
	1. Изучение туристских ресурсов в Нижегородской области. 2. Изучение туристских ресурсов в мировых туристских центрах		
Тема 2.5. Туристская индустрия	Содержание	4	1, 2
	1. Структура туристской индустрии. 2. Поставщики услуг и их роль в удовлетворении потребностей туриста. 3. Виды туристских предприятий и их функции		
	Практические занятия	4	
	1. Изучение туристской индустрии в регионах России. 2. Изучение туристской индустрии в мировых туристских центрах.		
	Консультации	2	
Тема 2.6. Туристские услуги как товар	Содержание	4	
	1. Основные понятия и содержание туристских услуг.		2

	2.	Отличительные особенности туристских услуг от материальной продукции.		
	3.	Туры и туристские продукты.		
	4.	Основные и дополнительные туристские услуги		
	Практические занятия		4	
	1.	Изучение различных видов туров		
Тема 2.7. Виды туристских предприятий	Содержание		4	2
	1.	Классификация туристских предприятий.		
	2.	Функции турагентских предприятий.		
	3.	Функции туроператорских предприятий.		
	Практические занятия		4	
	Требования к турагентским предприятиям			
Тема 2.8. Процесс обслуживания в турагентском предприятии	Содержание		6	2, 3
	1.	Содержание процесса обслуживания в турагентском предприятии.		
	2.	Функциональные обязанности менеджера по продажам.		
	3.	Правила поведения сотрудников турфирмы.		
	Практические занятия		4	
	1.	Содержание процесса обслуживания в турагентском предприятии.		
	2.	Изучение должностной инструкции менеджера по продажам.		
	3.	Правила поведения сотрудников турфирмы.		
Тема 2.9. Виды документации при продаже туристского продукта	Консультации		2	
	Содержание		6	2, 3
	1.	Изучение документов в цепочке турагент-туроператор.		
	2.	Изучение документов в цепочке турагент-клиент.		
	3.	Виды основной и дополнительной документации при продаже туристского продукта.		
	4.	Работа с прайс-листами. Кодирование информации в прайс-листах Информационные		
	5.	документы для туриста: состав, содержание.		
	6.			
	Практические занятия		4	
	1.	Изучение документов в цепочке турагент-туроператор.		
	2.	Изучение документов в цепочке турагент-клиент.		
	3.	Информационные документы для туриста: состав, содержание.		
	4.	Изучение прайс-листов российских и международных операторов.		
Тема 2.10. Обслуживание различных категорий туристов при продаже туристского продукта	Содержание		6	2
	1.	Особенности обслуживания групповых туристов.		
	2.	Особенности обслуживания индивидуальных туристов.		
	3.	Особенности обслуживания детей.		
	4.	Особенности обслуживания VIP-туристов.		
	5.	Особенности обслуживания туристов с ограниченными возможностями		
	Практические занятия		4	
	1.	Особенности обслуживания различных категорий туристов		

Тема 2.11. Страхование в сфере туризма				
	Консультации		2	
	Содержание		4	2
	1.	Страхование в туризме: основные понятия, термины и определения.		
	2.	Основные виды страхования в туризме.		
	3.	Технология страхового обслуживания туристов.		
	4.	Понятие страхового договора.		
	Практические занятия		4	
1	Основные виды страхования в туризме.			
Тема 2.12. Туристские формальности	Содержание		6	2
	1.	Паспортные формальности		
	2.	Визовые формальности		
	3.	Таможенные формальности		
	4.	Санитарные формальности		
	Практические занятия		4	
	1.	Изучение визовых формальностей.		
	2	Изучение санитарных формальностей		
Самостоятельная работа при изучении раздела МДК 01.02	Тема 2.1. Изучение факторов, влияющих на состояние туризма		9	
	Тема 2.2. Изучение функций туризма		9	
	Тема 2.3. Изучение видов туризма		9	
	Тема 2.4. Технологии продажи туристского продукта		9	
	Тема 2.5. Информационное обеспечение туристов при покупке туристского продукта		9	
	Тема 2.6. Страхование в туризме		9	
	Тема 2.7. Визовые формальности		10	
Учебная практика			216	2, 3
Всего			500	

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Для обучения студентов данному модулю имеются в наличии: учебный кабинет «Турагентской и туроператорской деятельности», оборудованные мультимедийными средствами обучения; компьютерные классы, где имеется возможность выхода в Интернет; присутствует полный комплект лицензионного обеспечения, необходимый для работы компьютерных программ.

Реализация профессионального модуля предполагает наличие учебных и тренинговых кабинетов, в т.ч. кабинета информатики, оснащенный специализированными компьютерными программами, используемыми в деятельности туристских предприятий.

Реализация профессионального модуля предполагает обязательную учебную практику.

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест:

специализированные компьютерные программы, используемые в деятельности туристских предприятий.

Профессорско-педагогический состав знакомится с психолого-физиологическими особенностями обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, индивидуальными программами реабилитации инвалидов (при наличии). Освоение дисциплины лицами с ОВЗ осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения (персонального и коллективного использования). Материально-техническое обеспечение предусматривает приспособление аудиторий к нуждам лиц с ОВЗ.

Форма проведения аттестации для студентов-инвалидов устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей. Для студентов с ОВЗ предусматривается доступная форма предоставления заданий оценочных средств, а именно:

- в печатной или электронной форме (для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата);
- в печатной форме или электронной форме с увеличенным шрифтом и контрастностью (для лиц с нарушениями слуха, речи, зрения);
- методом чтения ассистентом задания вслух (для лиц с нарушениями зрения).

Студентам с инвалидностью увеличивается время на подготовку ответов на контрольные вопросы. Для таких студентов предусматривается доступная форма предоставления ответов на задания, а именно:

- письменно на бумаге или набором ответов на компьютере (для лиц с нарушениями слуха, речи);
- выбором ответа из возможных вариантов с использованием услуг ассистента (для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата);
- устно (для лиц с нарушениями зрения, опорно-двигательного аппарата).

4.2. Информационное обеспечение обучения

Основная литература:

1. Зайцева Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме: учебное пособие / Н.А. Зайцева – М: ИНФРА-М, 2021. – 366 с. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://znanium.com/read?id=377398>
2. Можаяева Н.Г., Рыбачек Г.В.. Гостиничный сервис: Учебник. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2021. - 242 с. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=415579>

Дополнительная литература:

1. Мазилкина Е. И. Организация продаж гостиничного продукта: Учебное пособие/Мазилкина Е. И. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2020. – 207 с.– Режим доступа: <https://znanium.com/read?id=345008>
2. Докторов А. В., Мышкина О. Е. Организация транспортного обслуживания в туризме: Учебное пособие. - М.:ИНФРА-М,2021. - 208 с.- (Среднее профессиональное образование) Режим доступа: <https://znanium.com/read?id=36970>
3. Зайцева Н. А. Менеджмент в сервисе и туризме: Учебное пособие. 3-е изд., доп. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2021. - 368 с.: 60х90 1/16. - (Профессиональное образование) Режим доступа: <https://znanium.com/read?id=377398>

Нормативно-правовые документы:

1. Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 N 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» <http://www.consultant.ru/law/hotdocs/65864.html/>
2. Федеральный закон от 24.11.1996 N 132-ФЗ (ред. от 11 июня 2021 года) «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»
3. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 11 июня 2021 года) «О защите прав потребителей». 7 февраля 1992 года N 2300-1.
4. Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 N 1852 «Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта».

Справочно-библиографическая литература:

1. Справочно-правовая система «Консультант-Плюс» [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>

Периодические издания:

1. Современные проблемы сервиса и туризма // Режим доступа: https://elibrary.ru/title_about.asp?id=26229
2. Сервис PLUS // Режим доступа: https://elibrary.ru/title_about.asp?id=26228
3. Журнал "Общество и право" // Режим доступа: https://elibrary.ru/title_about.asp?id=25801

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

В соответствии с рабочей программой и тематическим планом изучение модуля проходит в виде аудиторной и самостоятельной работы студентов.

Образовательные технологии, способствующие формированию компетенций, *используемые на занятиях лекционного типа:*

- лекции-беседы с использованием мультимедийных средств поддержки образовательного процесса;
- лекции с проблемным изложением учебного материала, *используемые на занятиях практического типа:*
- регламентированная самостоятельная деятельность студентов;
- частично-поисковая деятельность при выполнении методических разработок частей занятия;
- решение проблемных ситуаций для реализации технологии коллективной мыслительной деятельности.

Лекции с использованием мультимедийных средств. Предусмотрены выездные занятия в гостиничные предприятия, встречи с руководителями и специалистами.

Используемые виды образовательных технологий:

1. Работа в команде – совместная деятельность студентов в группе под руководством лидера, направленная на решение общей задачи путем творческого

сложения результатов индивидуальной работы членов команды с делением полномочий и ответственности.

2. Контекстное обучение – мотивация студентов к усвоению знаний путем выявления связей между конкретным знанием и его применением.

3. Обучение на основе опыта – активизация познавательной деятельности студента за счет ассоциации и собственного опыта с предметом изучения.

На лекциях раскрываются следующие основные темы изучаемого курса, которые входят в рабочую программу: организация работы службы приема и размещения, службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, службы питания, службы продаж и бронирования.

На практических занятиях более подробно изучается программный материал в целях отработки практических умений и навыков и усвоения следующих тем: роль стандартов в обеспечении качества гостиничных услуг, разработка стандартов обслуживания, работа с компьютерными программами для оформления вселения, обслуживания во время проживания и выезда гостей.

Самостоятельная работа студентов направлена на углубленное изучение студентами материала дисциплины.

Цель самостоятельной работы - подготовка современного компетентного специалиста и формирование способностей и навыков к непрерывному самообразованию и профессиональному совершенствованию.

Самостоятельная работа является наиболее деятельным и творческим процессом, который выполняет ряд дидактических функций: способствует формированию диалектического мышления, вырабатывает высокую культуру умственного труда, совершенствует способы организации познавательной деятельности, воспитывает ответственность, целеустремленность, систематичность и последовательность в работе студентов, развивает у них бережное отношение к своему времени, способность доводить до конца начатое дело.

Изучение понятийного аппарата дисциплины

Вся система индивидуальной самостоятельной работы должна быть подчинена усвоению понятийного аппарата, поскольку одной из важнейших задач подготовки современного грамотного специалиста является овладение и грамотное применение профессиональной терминологии. Лучшему усвоению и пониманию дисциплины помогут различные энциклопедии, словари, справочники и другие материалы, указанные в списке литературы.

Углубленное изучение тем

Особое место отводится самостоятельной проработке студентами отдельных разделов и вопросов в целях более углубленного изучения дисциплины. Такой подход вырабатывает у студентов инициативу, стремление к увеличению объема знаний, выработке умений и навыков всестороннего овладения способами и приемами профессиональной деятельности.

Самостоятельная работа студента направлена на более глубокое усвоение теоретических основ, раскрытия сущности основных категорий дисциплины, изучения проблемных аспектов темы и анализа фактического материала.

Работа над основной и дополнительной литературой

Конспектирование – одна из основных форм самостоятельного труда, требующая от студента активно работать с учебной литературой и не ограничиваться конспектом лекций.

Студент должен уметь самостоятельно подбирать необходимую для учебной и научной работы литературу. При этом следует обращаться к предметным каталогам и библиографическим справочникам, которые имеются в библиотеках.

Для аккумуляции информации по изучаемым темам рекомендуется формировать личный архив, а также каталог используемых источников. При этом если уже на первых

курсах обучения студент определяет для себя наиболее интересные сферы для изучения, то подобная работа будет весьма продуктивной с точки зрения формирования библиографии для последующего написания дипломного проекта на выпускном курсе.

Самоподготовка к практическим занятиям

При подготовке к практическому занятию необходимо помнить, что данная дисциплина тесно связана с ранее изученными и параллельно изучаемыми дисциплинами: «География туризма», «Иностранный язык», «Организация туристской индустрии».

На собеседовании студент должен уметь последовательно излагать свои мысли и аргументировано их отстаивать.

Для достижения этой цели необходимо:

- 1) ознакомиться с соответствующей темой программы изучаемой дисциплины;
- 2) осмыслить круг изучаемых вопросов и логику их рассмотрения;
- 3) изучить рекомендованную учебно-методическим комплексом литературу по данной теме
- 4) подготовить краткое выступление по каждому из вопросов для самопроверки по изученной теме.

При презентации материала на практическом занятии можно воспользоваться следующим алгоритмом изложения темы: определение и характеристика основных категорий, эволюция предмета исследования, оценка его современного состояния, существующие проблемы, перспективы развития. Весьма презентабельным вариантом выступления следует считать его подготовку в среде Power Point, что существенно повышает степень визуализации, а, следовательно, доступности, понятности материала и заинтересованности аудитории к результатам научной работы студента.

Контроль выступает формой обратной связи и предусматривает оценку успеваемости студентов и разработку мер по дальнейшему повышению качества подготовки современных специалистов гостеприимства.

Итоговой формой контроля успеваемости студентов по модулю является квалификационный экзамен.

Бесспорным фактором успешного завершения очередного модуля является кропотливая, систематическая работа студента в течение всего периода изучения модуля. В этом случае подготовка к экзамену будет являться концентрированной систематизацией всех полученных знаний по данной дисциплине.

В начале рекомендуется внимательно изучить перечень вопросов к экзамену по данной дисциплине, а также использовать в процессе обучения программу, другие методические материалы, разработанные кафедрой по данной дисциплине. Это позволит в процессе изучения тем сформировать более правильное и обобщенное видение студентом существа того или иного вопроса за счет:

- а) уточняющих вопросов преподавателю;
- б) самостоятельного уточнения вопросов на смежных дисциплинах;
- в) углубленного изучения вопросов темы по учебным пособиям.

Кроме того, наличие перечня вопросов в период обучения позволит выбрать из предложенных преподавателем учебников наиболее оптимальный для каждого студента, с точки зрения его индивидуального восприятия материала, уровня сложности и стилистики изложения.

После изучения соответствующей тематики рекомендуется проверить наличие и формулировки вопроса по этой теме в перечне вопросов к экзамену, а также попытаться изложить ответ на этот вопрос. Если возникают сложности при раскрытии материала, следует вновь обратиться к лекционному материалу, материалам практических занятий, уточнить терминологический аппарат темы, а также проконсультироваться с преподавателем.

Изучение сайтов по темам дисциплины в сети Интернет

Ресурсы Интернет являются одним из альтернативных источников быстрого поиска требуемой информации. Их использование возможно для получения основных и дополнительных сведений по изучаемым материалам.

При изучении модуля студенты пишут курсовую работу, что позволяет более глубоко изучить материал.

Формой итогового контроля знаний студентов по модулю является квалификационный экзамен, в ходе которого оценивается уровень теоретических знаний и навыки решения практических задач.

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Реализация образовательной программы обеспечивается педагогическими работниками образовательной организации, а также лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на условиях гражданско-правового договора, в том числе из числа руководителей и работников гостиничных предприятий, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и прочее) и имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет.

Педагогические работники, привлекаемые к реализации образовательной программы, получили дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в организациях, направление деятельности которых соответствует выше указанной области профессиональной деятельности, не реже 1 раза в 3 года с учетом расширения спектра профессиональных компетенций.

Доля педагогических работников (в приведенных к целочисленным значениям ставок), обеспечивающих освоение обучающимися профессиональных модулей, имеющих опыт деятельности не менее 3 лет в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности 33 Сервис, оказание услуг населению, в общем числе педагогических работников, реализующих образовательную программу, должна быть не менее 25 процентов.

Квалификация педагогических работников образовательной организации отвечает квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках и профессиональном стандарте.

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

Результаты (освоенные профессиональ- ные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации	иметь практический опыт: — выявления и анализа потребностей заказчиков и подбора оптимального туристского продукта; — проведения сравнительного анализа предложений туроператоров, разработки рекламных материалов и презентации турпродукта; — взаимодействия с туроператорами по реализации и продвижению турпродукта с использованием современной офисной техники; — оформления и расчета стоимости турпакета (или его элементов) по заявке потребителя; — оказания визовой поддержки потребителю;	Практические задания, контрольная работа, собеседование, выполнение отчета по практике, защита отчета
ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах		
ПК 1.3.		

Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта	<ul style="list-style-type: none"> — оформления документации строгой отчетности; <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> — определять и анализировать потребности заказчика; — выбирать оптимальный туристский продукт; — осуществлять поиск актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках из разных источников (печатных, электронных); 	
ПК 1.4. Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя	<ul style="list-style-type: none"> — 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; 	
ПК 1.5. Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы)	<ul style="list-style-type: none"> — принимать участие в семинарах, обучающих программах, ознакомительных турпоездах, организуемых туроператорами; — обеспечивать своевременное получение потребителем документов, необходимых для осуществления турпоездки; — разрабатывать и формировать рекламные материалы, разрабатывать рекламные акции и представлять туристский продукт на выставках, ярмарках, форумах; — представлять турпродукт индивидуальным и корпоративным потребителям; — оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты; — оформлять документацию заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта; 	
ПК 1.6. Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю.	<ul style="list-style-type: none"> — составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договора, заявки); — приобретать, оформлять, вести учет и обеспечивать хранение бланков строгой отчетности; — принимать денежные средства в оплату туристической путевки на основании бланка строгой отчетности; — предоставлять потребителю полную и актуальную информацию о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы; — консультировать потребителя об особенностях заполнения пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению виз; — доставлять туроператору пакет документов туриста, необходимых для получения виз в консульствах зарубежных стран; 	
ПК 1.7. Оформлять документы строгой отчетности	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> — структуру рекреационных потребностей, методы изучения и анализа запросов потребителя; — требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю, к правилам реализации туристского продукта и законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора; — различные виды информационных ресурсов на русском и иностранном языках, правила и возможности их использования; — методы поиска, анализа и формирования баз актуальной информации с использованием различных ресурсов на русском и иностранном языках; — технологии использования базы данных; — статистику по туризму, профессиональную терминологию и принятые в туризме аббревиатуры; — особенности и сравнительные характеристики туристских регионов и турпродуктов; — основы маркетинга и приемы маркетинговых исследований 	

	<p>в туризме;</p> <ul style="list-style-type: none"> — виды рекламного продукта, технологии его разработки и проведения рекламных мероприятий; — характеристики турпродукта и методики расчета его стоимости; — правила оформления деловой документации; — правила изготовления, использования, учета и хранения бланков строгой отчетности; — перечень стран, имеющих режим безвизового и визового въезда граждан Российской Федерации; — перечень стран, входящих в Шенгенское соглашение, и правила пересечения границ этих стран гражданами Российской Федерации; — требования консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы; — информационные технологии и профессиональные пакеты программ по бронированию. 	
--	--	--

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	выбор и применение способов решения профессиональных задач в области турагентской деятельности, демонстрация поведения на основе общечеловеческих ценностей	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	организация самостоятельных занятий при изучении профессионального модуля	
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	готовностью действовать в стандартных и нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения	
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	эффективный поиск необходимой информации; использование различных источников, включая электронные	
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	применять средства информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности	
ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	взаимодействие с обучающимися, преподавателями и мастерами в ходе обучения	
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.	демонстрация поведения на основе общечеловеческих ценностей, проявления гражданско-патриотической позиции	
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием,	демонстрация работоспособности, выполнение заданий в срок	

осознанно планировать повышение квалификации.		
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач	