

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Саратовский государственный технический университет имени Гагарина Ю.А.»
(СГТУ имени Гагарина Ю.А.)**

ПРОФЕССИОНАЛЬНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.01 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ
ПО СПЕЦИАЛЬНОСТИ
43.02.10 ТУРИЗМ**

г. Саратов 2019

Рабочая программа профессионального модуля разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.10 Туризм, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 07.05.2014 г. № 474.

Разработчик:

Селезнева Татьяна Александровна - преподаватель ППК СГТУ имени Гагарина Ю.А.

Рецензенты:

Внутренний: Смага Л.А., преподаватель ППК СГТУ имени Гагарина Ю.А.

Внешний: Беднова А.В., - директор ООО «Мир на ладони»

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	3
2. СТРУКТУРА СОДЕРЖАНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	18
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	21

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.01 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ

1.1 Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальностям СПО 43.02.10 Туризм в части освоения основного вида профессиональной деятельности: «Предоставление турагентских услуг» и соответствующих профессиональных компетенций:

1.2 Место профессионального модуля в структуре ПССЗ

Профессиональный модуль входит в профессиональный цикл.

1.3. Цели и требования к результатам освоения профессионального модуля

Изучение профессионального модуля направлено на освоение основного вида

4.3.1 Предоставление турагентских услуг и соответствующих ему общих компетенций и профессиональных компетенций.

1.3.1. Перечень общих компетенций

Код	Наименование результата обучения
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.

1.3.2. Перечень профессиональных компетенций

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.

1.3.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

иметь практический опыт	<ul style="list-style-type: none"> – 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 расчёта стоимости турпакета (или его элементов) по заявке потребителя; – оказания визовой поддержки потребителю; – оформления документации строгой отчётности;
уметь	<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); -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;

	<ul style="list-style-type: none"> -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	<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 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.

1.4 Количество часов на освоение программы профессионального модуля максимальной учебной нагрузки обучающегося – 454 часа, включая:
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 215 часов;
самостоятельной работы обучающегося - 95 часов;
учебной практики - 72 часа;
производственной практики (по профилю специальности) – 72 часа.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.01 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТуРАГЕНТСКИХ УСЛУГ

2.1. СТРУКТУРА ПЛАН ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Коды профессиональных и общих компетенций	Наименование разделов профессионального модуля	Суммарный объем нагрузки, час. (максимальная учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенный на освоение МДК								Практика		
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося					Самостоятельная работа обучающегося		Консультации	Учебная (если предусмотрено) часов	Производственная (по профилю специальности) часов	
			Всего часов	в т.ч. лаборатор. занятия (если предусмотрено) часов	в т.ч. практич. занятия (если предусмотрено) часов	в т.ч., курсовая работа (проект) (если предусмотрено) часов	в т.ч. семинар. занятия (если предусмотрено) часов	Всего часов	в т.ч., курсовая работа (проект) (если предусмотрено) часов				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	
ОК 1-9 ПК 1.1-1.7	МДК.01.01 Технология продаж и продвижения	172	121	4	33	30	-	51					
	МДК 01.02. Технология и организация турагентской деятельности	138	94	4	58		-	44					
	Учебная практика	72										72	-
	Производственная практика (по профилю специальности)	72										-	72
ВСЕГО:		454	215	8	91	30	-	95		-	72	72	

2.2. Содержание обучения по профессиональному модулю ПМ.01 Предоставление турагентских услуг

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические занятия, самостоятельная работа обучающегося, курсовая работа (проект) (если предусмотрены) , иные виды учебной работы в соответствии с учебным планом	Объем часов	Уровень освоения	Коды компетенции, формированию которых способствует элемент программ
1	2	3	4	5
МДК 01.01. Технология продаж и продвижение турпродукта		121		
Раздел 1 Туристский продукт и особенности его продажи				
Тема 1.1. Понятие туристского продукта. Условия продажи турпродукта	Содержание учебного материала	6		ОК 1-9, ПК 1.1-1.7
	Понятие туристского продукта. Характеристики услуг и особенности	4	1	
	Практическое занятие № 1 Особенности продажи туристского продукта	2	2	
Тема 1.2. Сегментация туристского рынка. Признаки сегментации	Содержание учебного материала	6		
	Услуги туризма. Управление туризмом. Международный туризм. Основные понятия туристского рынка. Конкурентная политика турпредприятий.	4	1	
	Практическое занятие № 2 Сегментация как средство выбора наиболее перспективного целевого рынка	2	2	
Раздел 2. Услуги туристского профиля в составе турпродукта				
Тема 2.1. Услуги туроператоров и турагентов. Дополнительные услуги	Содержание учебного материала	6		ОК 1-9, ПК 1.1-1.7
	Понятие и виды деятельности туроператора. Виды туроператора. Выездной туроператор. Подразделение туроператора.	4	1	
	Практическое занятие № 3 Выбор оптимального туристского продукта по предложенным параметрам.	2	2	
Раздел 3. Общение с клиентом в туризме				
Тема 3.1. Этапы продажи турпродукта. Взаимодействие менеджера с клиентом	Содержание учебного материала	6		ОК 1-9, ПК 1.1-1.7
	Особенности турпродукта. Специфические особенности турпродукта. Особенности взаимодействия менеджера с клиентом	4	1	
	Практическое занятие № 4 Управление диалогом с клиентом.	2	2	
Тема 3.2.	Содержание учебного материала	6	1	

Стратегии продаж в туризме. Стратегия следования за клиентом. Стратегия заманивания	Основные характеристика потребителя турпродукта. Индивидуализация обслуживания. Понятие «клиентоориентированность»	2		
	Основные формы продаж. Правила продажи турпродукта. Каналы сбыта турпродукта.	2		
	Практическое занятие № 5 Альтернативные стратегии продаж	2		
Тема 3.3 Презентация как инструмент продажи туристского продукта. Структура презентации. Техника эффективной презентации	Содержание учебного материала	6		
	Основные формы продаж. Правила продажи турпродукта. Каналы сбыта турпродукта. Презентация турпродукта. Аргументация презентации.	4		
	Практическое занятие № 6 Поиск актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках	2	2	
Раздел 4. Продажа туристского продукта				
Тема 4.1. Технология обслуживания клиента в офисе турфирмы. Оформление туристской документации	Содержание учебного материала	6		ОК 1-9, ПК 1.1-1.7
	Технология управления контактом. Установление контакта с клиентом. Роль менеджера в реализации процесса эффективной продажи турпродукта. Средства стимулирования потребителей	4	1	
	Практическое занятие № 7 Порядок предоставления клиенту информации о маршруте	2	2	
Тема 4.2. Договоры, их виды, особенности. Обсуждение договоров с клиентом	Содержание учебного материала	4		
	Правовое обеспечение в профессиональной деятельности в сфере туризма. Договоры, их виды, особенности. Обсуждение договоров с клиентом	2	1	
	Практическое занятие № 8 Оформление коммерческого предложения на поездку в соответствии с заявкой	2	2	
Тема 4.3. Личная продажа туристского продукта.	Содержание учебного материала	5		
	Мотивация продаж. Управление возражениями. Работа с сомнениями	4	1	
	Практическое занятие № 9 Анализ потребностей клиента	1	2	

Выявление потребностей клиента				
Промежуточная аттестация. Другие формы контроля- средний балл по текущим оценкам успеваемости				
4 семестр				
Раздел 5 Продвижение туристского продукта				
Тема 5.1. Роль рекламных материалов в продаже туристского продукта. Виды рекламных материалов	Содержание учебного материала	4		ОК 1-9, ПК 1.1-1.7
	Реклама, её роль в продвижении турпродукта. Разработка рекомендаций по продвижению турпредложений.	2	1	
	Практическое занятие № 10 Использование отзывов туристов в рекламных материалах	2	2	
Тема 5.2. Стимулирование сбыта в туризме	Содержание учебного материала	4	1	
	Стимулирование туристского спроса и маркетинговое управление коммуникативной политикой	2		
	Практическое занятие № 11 Тестирование, реализация программы и анализ результатов стимулирования сбыта	2		
Тема 5.3. Сущность и цели туристской пропаганды	Содержание учебного материала	4	2	
	Основные этапы подготовки и проведения туристской пропаганды. Основные этапы подготовки и проведения туристской пропаганды.	2		
	Практическое занятие № 12 Направления туристской пропаганды	2		1
Тема 5.4. Особенности рекламы в сфере туризма	Содержание учебного материала	4	1	
	Реклама в комплексе маркетинговых коммуникаций. Теоретические аспекты рекламы в сфере туризма	2		
	Практическое занятие № 13 Основные этапы осуществления рекламной деятельности	2		2
Тема 5.5 Средства распространения туристской рекламы	Содержание учебного материала	4	1	
	Виды туристской рекламы. Задачи выбора средств распространения рекламы и факторы, влияющие на этот выбор. Основные параметры рекламы. Периодичность рекламных обращений	2		
	Лабораторное занятие № 1 Выбор средств распространения рекламы	2		2
Тема 5.6. Реклама	Содержание учебного материала	4		

в прессе, печатная реклама.	Виды туристской рекламы. Задачи выбора средств распространения рекламы и факторы, влияющие на этот выбор. Основные параметры рекламы. Периодичность рекламных обращений	2	1	
	Практическое занятие № 14 Компьютеризованная реклама	2	2	
Тема 5.7. PR-деятельность туристических фирм	Содержание учебного материала	4		
	Сущность, цели и задачи PR. Средства PR. Особенности применение рекламы и PR в туристическом бизнесе.	2	1	
	Практическое занятие № 15 PR и прямая реклама: сходство и отличие	2	2	
Тема 5.8. Проведение PR-кампаний и PR-акций в сфере туризма	Содержание учебного материала	4		
	Проведение PR-кампаний и PR-акций в сфере туризма.	2	1	
	Практическое занятие № 16 Использование стереотипов клиентов в PR-деятельности	2	2	
Тема 5.9. Выставки и ярмарки	Содержание учебного материала	4		
	Работа персонала туристской фирмы во время выставки	2	1	
	Практическое занятие № 17. Работа персонала туристской фирмы во время выставки	2	2	
Тема 5.10. Фирменный стиль туристского предприятия	Содержание учебного материала	4		
	Основы формирования фирменного стиля на предприятии. Понятие фирменного стиля, его цели и функции. Правила формирования фирменного стиля. Основные элементы фирменного стиля. Носители фирменного стиля.	2	1	
	Лабораторна № 2 Разработка логотипа туристской компании	2	2	
Самостоятельная работа при изучении МДК 01.01 Тематика внеаудиторной самостоятельной работы:		51		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Составление плана-конспекта «Основные понятия и определения туризма как сферы деятельности». 2. Изучение индустрии туризма в современных условиях. Понятие туризма и классификация. 3. Изучение международного регулирования туристской деятельности. 4. Подготовка доклада «Туристская политика государства» (на выбор). 5. Подготовка доклада «Роль туроператора и турагента на туристском рынке». 6. Права и обязанности туристов. Компенсация за непредоставленные услуги и возмещение убытков» 7. Изучение инфраструктуры туризма местного российского рынка, основных составляющих. 8. Изучение информационных услуг как составляющего элемента в развитии туризма. 9. Рассмотрение особенностей ценообразования в туризме. 10. Изучение маркетинговой ценовой стратегии туристской компании. 			3	

<p>11. Рассмотрение связи с общественностью в комплексе мероприятий по продвижению турпродукта. 12. Рассмотрение выставки и ярмарки в комплексе мероприятий по продвижению туристского продукта. 13. Изучение формирования общественного мнения. Мероприятия PR в туризме. 14. Изучение информационных технологий в продвижении туристского продукта. Электронная реклама. Сайт туристской администрации как средство продвижения туристского продукта.</p> <p>Подготовка и написание курсовой работы.</p>					
<p>Примерная тематика курсовых работ:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Создание инновационного туристского продукта (по видам туризма). 2. Проектирование программ обслуживания (по видам туризма). 3. Подготовка и ведение договорной кампании туроператора с поставщиками услуг. 4. Подготовка и заключение договора туроператора с турагентом. 5. Анализ преимуществ и недостатков франчайзинга в агентском бизнесе. 6. Анализ использования компьютерных технологий в работе туристской фирмы. 7. Анимация в отелях: российский и зарубежный опыт. 8. Обеспечение безопасности в туризме (по видам туризма). 9. Разработка рекламно-информационного материала турагентства. 10. Разработка рекламного буклета (на примере любого российского направления). 11. Создание имиджа турагентства. 12. Влияние положительного и отрицательного имиджа туристской фирмы на ее деятельность. 13. Название туристской фирмы, как составляющая имиджа. 14. Внешнее и внутреннее оформление офиса турагентства. 15. Обслуживание клиента при продаже турпродукта. 16. Организация продажи турпродукта в турагентстве. 17. Создание благоприятной психологической обстановки в туристском агентстве при обслуживании клиента. 18. Инновационные технологии обслуживания клиентов (на примере агентского бизнеса). 19. Работа с претензиями туристов. 20. Визовая поддержка туристов (на примере турагентства). 		30			
Промежуточная аттестация- комплексный экзамен					
МДК 01.02 Технология и организация турагентской деятельности					
Глава 1. Основы туристской индустрии					
Тема 1.1. Туризм как система	Содержание учебного материала		4	1	ОК 1-9, ПК 1.1-1.7
	1	Терминология и понятийный аппарат туризма, туризм как экономическая система	2		
	Практическое занятие № 1 Анализ ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ»		2		
Тема 1.2. Индустрия и инфраструктура туризма	Содержание учебного материала		4	1	ОК 1-9, ПК 1.1-1.7
	Понятие и структура индустрии туризма, туристский продукт		2		
	Практические занятия № 2 Характеристика организационных форм и видов туризма		2		
Тема 1.3.	Содержание учебного материала		4	2	ОК 1-9,

Характеристика состояния и структуры рынка туристских услуг	Структура рынка туристских услуг	2		ПК 1.1-1.7
	Практическое занятие № 3 Изучение факторов, определяющих развитие туризма	2	2	
Тема 1.4. Туристские ресурсы	Содержание учебного материала	4	1	ОК 1-9, ПК 1.1-1.7
	Понятие и виды туристских ресурсов	2		
	Практическое занятие № 4 Анализ особенностей туристского потенциала России	2	2	
Глава 2. Законодательство в сфере туризма				
Тема 2.1. Нормативно-правовое регулирование в сфере туризма	Содержание учебного материала	4	1	ОК 1-9, ПК 1.1-1.7
	Законодательство в сфере туризма, международное регулирование туризма	2		
	Практическое занятие № 5 Субъекты туристской деятельности	2	2	
Тема 2.2. Защита прав потребителей в туризме	Содержание учебного материала	4	1	ОК 1-9, ПК 1.1-1.7
	Потребительское право, Содержание учебного материала закона «О защите прав потребителей»	2		
	Практическое занятие № 6 Деловая игра «Основные принципы работы с потребителем»	2	2	
Глава 3. Туристские формальности				
Тема 3.1. Понятие и виды формальностей в сфере туризма	Содержание учебного материала	4	1	ОК 1-9, ПК 1.1-1.7
	Понятие «формальности». Паспортно-визовые, таможенные, медицинские формальности.	2		
	Практическое занятие № 7 Характеристика паспортных и визовых формальностей	2	2	
Тема 3.2. Таможенные формальности	Содержание учебного материала	4	1	ОК 1-9, ПК 1.1-1.7
	Таможенный контроль при въезде и выезде в/из РФ. «Зеленый» и «красный» коридоры. Таможенная декларация.	2		
	Практическое занятие № 8 Анализ ФЗ РФ «О вывозе и ввозе культурных ценностей»	2	2	
Тема 3.3. Санитарные (медицинские) формальности	Содержание учебного материала	2	1	ОК 1-9, ПК 1.1-1.7
	Санитарные формальности. Понятие «медико-санитарные формальности». Контроль за соблюдением медико-санитарных формальностей.	1		
	Практическое занятие № 9 Оценка роли и значения туристских формальностей	1	2	
Промежуточная аттестация. Другие формы контроля- средний балл по текущим оценкам успеваемости				
4 семестр				
Глава 4. Организация деятельности туристической фирмы				
Тема 4.1.	Содержание учебного материала	8	1	ОК 1-9,

Организационные основы работы туристического предприятия	Документы, необходимые для работы фирмы. Создание туристического предприятия	2	2	ПК 1.1-1.7
	Практические занятия № 10 Особенности туристского предприятия. Основные различия между туроператорами и турагентами	2		
	Практические занятия № 11 Анализ правил и требований оформления офисов туроператора (турагента)	2		
	Лабораторное занятие № 1 Оценка эффективности оформления и деятельности офиса	2		
Тема 4.2. Персонал турагентства	Содержание учебного материала	8	1	ОК 1-9, ПК 1.1-1.7
	Квалификационные требования к персоналу туристического предприятия	2		
	Практические занятия № 12 Разработка и формирование корпоративной миссии туристической фирмы	2	2	
	Практические занятия № 13 Технологии обслуживания клиентов. Типология туристов	2		
	Практические занятия № 14 Описание мер по охране труда в офисном помещении	2		
Тема 4.3. Информационные технологии в офисе туристского предприятия	Содержание учебного материала	8	1	ОК 1-9, ПК 1.1-1.7
	Локальная автоматизация туристского офиса. Автоматизация деятельности туристских предприятий. Использование интернета в туристском бизнесе	2		
	Практические занятия № 15 Выявление направлений компьютеризации туристского бизнеса	2	2	
	Практические занятия № 16 Описание роли интернет-технологий в туризме	2		
	Практические занятия № 17 Анализ международных систем бронирования	2		
Глава 5. Туристская деятельность по работе с клиентом				
Тема 5.1. Технология предоставления клиенту информации о маршруте и особенности реализации туристского продукта	Содержание учебного материала	8	1	ОК 1-9, ПК 1.1-1.7
	Этапы выполнения туристского маршрута. Организация и проведение туристского маршрута. Послемаршрутное оформление документов. Документальное оформление данных о туристических услугах, входящих в турпродукт.	2		
	Практические занятия № 18 Описание препятствий в совершении путешествия	2	2	
	Практические занятия № 19 Методика проведения инструктажа клиентов перед поездкой	2		
	Практические занятия № 20 Разработка алгоритма работы сотрудников туристической фирмы с претензиями	2		
Тема 5.2. Документационное обеспечение управления туристической фирмы	Содержание учебного материала	8	1	ОК 1-9, ПК 1.1-1.7
	Документы по управленческой и основной деятельности	2		
	Практические занятия № 21 Документы, предоставляемые туристами для оформления тура	2	2	
	Практические занятия № 22 Документы, выдаваемые туристам, или специализированные документы	2		
	Лабораторное занятие № 2 Разработка информационного листка для туриста	2		
Тема 5.3.	Содержание учебного материала	10		

Управление конфликтами в туристической фирме	Причины возникновения конфликтов в туристической организации. Особенности в управлении конфликтными ситуациями. Конфликтные ситуации в туристических фирмах.	4	1	
	Практические занятия № 23 Характеристика понятия «конфликт» в туристической фирме	2	2	
	Практические занятия № 24 Описание видов конфликтов, возникающих в туристической фирме	2		
	Практические занятия № 25 Деловая игра «Основные способы разрешения конфликтов в туристической фирме»	2		
Глава 6. Формы управления предприятием туристской индустрии				
Тема 6.1. Организационно-правовые формы предприятий в туристской индустрии	Содержание учебного материала	10	1	ОК 1-9, ПК 1.1-1.7
	Организационно-правовые формы и виды туристских предприятий. Определение границ туристской индустрии и типов предприятий	1		
	Практические занятия № 26 Миссия и цель туристического предприятия	1	2	
	Практические занятия № 27 Характеристика внутренней среды предприятий в туристской индустрии	2		
	Практические занятия № 28 Характеристика внешней среды предприятий в туристской индустрии	2		
	Практические занятия № 29 Характеристика стилей управления в туристском менеджменте	2		
	Практические занятия № 30 Новые организационные формы управления туристскими организациями	2		
Самостоятельная работа при изучении МДК 02.02.		44		
<p>Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий, составленным преподавателем). Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ, отчетов и подготовка к их защите.</p> <p>Тематика внеаудиторной самостоятельной работы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. История развития мирового и отечественного туризма 2. Значение туризма в решении различных проблем общества 3. Особенности развития российского туристского рынка 4. Современное состояние туризма в России 5. Правила оказания услуг в туризме 6. Особенности оформления виз в некоторые страны 7. Заполнение бланка визовой анкеты 8. Особенности и классификация туристских агентств 9. Разработка кодекса корпоративного поведения для сотрудников туристической фирмы 10. Менеджер туристической фирмы: требования, характеристики, навыки 11. Права и обязанности турфирм и туристов 12. Мотивация персонала туристической фирмы 13. Государственная поддержка туристской деятельности 14. Использование электронных туристических каталогов 				

15. Проанализировать случаи, при которых посольства зарубежных стран отказывают в выдаче визы 16. Пробный расчет стоимости турпродукта по затратному методу ценообразования 17. Понятие «страхование от невыезда». Особенности оформления страховки от невыезда 18. Составить таблицу с данными крупнейших туроператоров 19. Понятие «основные и дополнительные услуги тура» 20. Взаимодействие с туроператорами по реализации и продвижению турпродукта 21. Формирование коммуникационных навыков персонала турфирмы 22. Общая характеристика международных туристских организаций			
Промежуточная аттестация- комплексный экзамен			
Учебная практика УП. 01.01 Виды работ: Выявление и анализ запросов потребителя и возможности их реализации Информирование потребителя о туристских продуктах Взаимодействие с туроператором по реализации и продвижению турпродукта Расчет стоимости турпакета в соответствии с заявкой потребителя Оформление турпакета (турпутёвка, ваучер, страховой полис) Выполнение работы по оказанию визовой поддержки потребителю Оформление документов строгой отчётности Производственная практика ПП.01.01 Примерные виды работ: Выявление и анализ запросов потребителя и возможности их реализации Информирование потребителя о туристских продуктах Взаимодействие с туроператором по реализации и продвижению турпродукта Расчет стоимости турпакета в соответствии с заявкой потребителя Оформление турпакета (турпутёвка, ваучер, страховой полис) Выполнение работы по оказанию визовой поддержки потребителю Оформление документов строгой отчётности	144		
Всего:			
Промежуточная аттестация (всего):			
Промежуточная аттестация по МДК.01.01, МДК.01.02– комплексный экзамен			
Промежуточная аттестация по ПМ.01 - экзамен квалификационный	454		

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы профессионального модуля требует наличия учебного кабинета турагентской и туроператорской деятельности, а также учебной (тренинговой) фирмы по предоставлению турагентских услуг (турфирма) для проведения занятий лекционного типа, практических занятий, в том числе групповых, индивидуальных, письменных, устных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Оборудование:

- рабочее место преподавателя;
- специализированная мебель (столы, стулья по количеству обучающихся);
- доска ученическая.

Технические средства обучения:

- компьютер (ноутбук);
- мультимедийный проектор, экран.

Учебно-наглядные пособия: плакаты, учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации по рабочей программе дисциплины, в том числе, видео-аудио материалы, компьютерные презентации.

Компьютер имеет доступ к электронно-библиотечным системам, выход в глобальную сеть Интернет, оснащен лицензионным программным обеспечением.

3.2. Учебно-методическое и информационное обеспечение реализации профессионального модуля

Основные учебные издания

1. Быстров, С.А. Технология продаж и продвижения турпродукта : учебное пособие / Быстров С.А. — Москва : КноРус, 2020. — 260 с. — ISBN 978-5-406-07280-6. — URL: <https://book.ru/book/932260>

2. Емелин, С. В. Технология и организация турагентской деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 194 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12617-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/447864>

3. Косолапов, А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности : учебное пособие / Косолапов А.Б. — Москва : КноРус, 2020. — 293 с. — ISBN 978-5-406-07544-9. — URL: <https://book.ru/book/932700>

Дополнительные учебные издания

4. Кольчугина, Т.А. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности : учебно-методическое пособие / Кольчугина Т.А. — Пятигорск : Пятигорский государственный лингвистический университет, 2016. — 52 с. — ISBN 978-5-406-05471-0. — URL: <https://book.ru/book/919893>

Интернет-ресурсы:

5.Официальный сайт Федерального агентства по туризму Российской Федерации [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.russiatourism.ru>

6. Российский союз туриндустрии [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://rata.ru>

Методические указания для обучающихся по освоению профессионального модуля

7. Методические указания для обучающихся по выполнению практических работ.

8. Методические указания для обучающихся по выполнению заданий самостоятельной работы.

9. Методические указания для обучающихся по выполнению заданий лабораторной работы.

10. Методические рекомендации по подготовке и защите курсовых работ (проектов).

11. Методические указания по выполнению заданий практики.

3.3. Общие требования к организации образовательного процесса

При реализации компетентностного подхода программа профессионального модуля предусматривает использование в образовательном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (применение электронных образовательных ресурсов, деловых игр, разбора конкретных ситуаций, психологических тренингов, групповых дискуссий) в сочетании с внеаудиторной работой для формирования и развития общих и профессиональных компетенций обучающихся.

Реализация практических занятий осуществляется непосредственно в ППК СГТУ имени Гагарина Ю.А.

Образовательная деятельность в форме практической подготовки организована при реализации МДК 01.01 Технология продаж и продвижения турпродукта, МДК 01.02 Технология и организация турагентской деятельности:

– при реализации МДК 01.01 Технология продаж и продвижения турпродукта, МДК 01.02 Технология и организация турагентской деятельности практическая подготовка организуется путем проведения практических занятий, предусматривающих участие обучающихся в

выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью;

– при проведении практики практическая подготовка организуется путем непосредственного выполнения обучающимися определенных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Учебная практика проводится на базе ППК СГТУ имени Гагарина Ю.А.

Производственная практика проводится в организациях, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки обучающихся. Производственная практика проводится концентрировано по завершении освоения МДК 01.01 Технология продаж и продвижения турпродукта, МДК 01.02 Технология и организация турагентской деятельности.

Формы проведения консультаций для обучающихся: групповые, индивидуальные, письменные, устные.

Программа профессионального модуля реализуется в 3-4 семестрах 2 курса обучения. Освоению профессионального модуля должно предшествовать изучение учебных дисциплин: ОГСЭ.01 Основы философии, ОГСЭ.02 История, ОГСЭ.03 Иностранный язык, ОГСЭ.04 Физическая культура, ОГСЭ.05 Русский язык и культура речи, ОГСЭ.06 История Поволжья, ЕН. 02 География туризма, ЕН.03 Экологические основы природопользования, ОП. 04 Безопасность жизнедеятельности

3.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарным курсам, учебной практике, производственной практике:

- наличие высшего профессионального образования, соответствующего профилю преподаваемого модуля;

- наличие опыта деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы;

- получение дополнительного профессионального образования по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Критерии оценки, формы и методы контроля и оценки результатов обучения

Код, наименование профессиональных компетенций	Критерии оценки	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.	выявление и анализ потребностей заказчиков и подбора оптимального туристского продукта;	Текущий контроль успеваемости: - опрос устный и письменный (индивидуальный и фронтальный);
ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах.	проведение сравнительного анализа предложений туроператоров, разработки рекламных материалов и презентации турпродукта;	- тестирование; - выполнение письменной работы;
ПК 1.3. Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.	взаимодействие с туроператорами по реализации и продвижению турпродукта с использованием современной офисной техники;	- выполнение практической работы (индивидуальная и групповая форма работы); - выполнение лабораторной работы. Оценка результатов выполнения заданий самостоятельной работы.
ПК 1.4. Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя.	оформление и расчёта стоимости турпакета (или его элементов) по заявке потребителя;	Промежуточная аттестация по МДК 01.01 , 01.02 в форме комплексного экзамена.
ПК 1.5. Оформлять турпакет (турпутёвки, ваучеры, страховые полисы).	оформление и расчёта стоимости турпакета (или его элементов) по заявке потребителя;	Оформление и защита отчета (по итогам прохождения учебной практики) Оформление и защита отчета (по итогам прохождения производственной практики (по профилю специальности)). Дифференцированный зачет по учебной практики Дифференцированный зачет по производственной
ПК 1.6. Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю.	оказания визовой поддержки потребителю;	

ПК 1.7. Оформлять документы строгой отчётности.	-оформления документации строгой отчётности;
---	--

Код, наименование профессиональных компетенций	Критерии оценки	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	<ul style="list-style-type: none"> - Определение социальной значимости профессиональной деятельности; - определение и характеристика задач и видов трудовых действий; - умение аргументировать свой профессиональный выбор; - поиск информации о профессиональной деятельности; - анализ информации о профессиональной деятельности. 	<p>Текущий контроль успеваемости:</p> <ul style="list-style-type: none"> - опрос устный и письменный (индивидуальный и фронтальный); - тестирование; - выполнение письменной работы; - выполнение практической работы (индивидуальная и групповая форма работы); - выполнение лабораторной работы.
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	<ul style="list-style-type: none"> - выявление задачи в профессиональном контексте; - анализ задачи, выделение её составных частей; - определение этапов решения задачи; - поиск информации необходимой для решения задачи; - планирование деятельности; - определение необходимых ресурсов; - контроль деятельности; - проведение оценки результатов собственных действий 	<p>Оценка результатов выполнения заданий самостоятельной работы.</p> <p>Промежуточная аттестация по МДК 01.01 , 01.02 в форме комплексного экзамена.</p> <p>Оформление и защита отчета (по итогам прохождения учебной практики)</p>
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	<ul style="list-style-type: none"> - анализ стандартных и нестандартных ситуаций; - описание ситуации; - выявление причинно-следственных связей; - поиск путей решения ситуации; - несение ответственность за принятое решение 	<p>Оформление и защита отчета (по итогам прохождения производственной практики (по профилю специальности)).</p> <p>Дифференцированный зачет по учебной практики</p>
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных	<ul style="list-style-type: none"> - определение задачи для поиска информации; - определение необходимых источников информации; - планирование процесса поиска; - структурирование получаемой 	<p>Дифференцированный зачет по производственной</p>

задач, профессионального и личностного развития.	информации; - выделение наиболее значимого в перечне информации; - оценка практической значимости результатов поиска; - оформление результатов поиска	
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	- применение средств информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности; - осуществление поиска, обработки и хранения информации при помощи информационно-коммуникационных технологий; - решение профессиональных задач при помощи информационно-коммуникационных технологий; - использование современного программного обеспечения.	
ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	- выполнение задач в рамках задания команды; - анализ и верная оценка собственной деятельности и деятельности коллег по команде; - позиционирование себя в команде; - презентация собственных идей; - эффективное взаимодействие посредством письменных и устных коммуникаций с коллегами, руководством, потребителями.	
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.	- определение цели; - планирование деятельности; - распределение ресурсов; - координирование деятельности подчиненных; - осуществление контроля за деятельностью; - несение ответственность за результат выполнения задания	
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	- определение актуальности нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; - применение современной научной профессиональной терминологии; - определение задач профессионального и	

	личного развития; - определение и выстраивание траектории профессионального развития и самообразования; - планирование повышения своей квалификации	
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	- определение технологий, используемых в профессиональной деятельности; - определение источников информации о технологиях профессиональной деятельности; - определение условий и результатов успешного применения технологий.	

4.2. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по профессиональному модулю

Показатели и критерии оценивания компетенций

Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания содержатся в приложении 1.

Контрольные и тестовые задания

Контрольные задания содержатся в приложении 1.

Методические материалы

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, характеризующих формирование компетенций, содержатся в приложении 1.

Контрольно-оценочные средства

для проведения промежуточной аттестации по профессиональному модулю
ПМ.01 Предоставление турагентских услуг

1.1. Форма промежуточной аттестации: Экзамен квалификационный (4 семестр).

1.2. Система оценивания результатов выполнения заданий

Оценивание результатов выполнения заданий промежуточной аттестации осуществляется на основе следующих принципов:

достоверности оценки – оценивается уровень сформированности знаний, умений, практического опыта, общих и профессиональных компетенций, продемонстрированных обучающимися в ходе выполнения задания;

адекватности оценки – оценка выполнения заданий должна проводиться в отношении тех компетенций, которые необходимы для эффективного выполнения задания;

надежности оценки – система оценивания выполнения заданий должна обладать высокой степенью устойчивости при неоднократных оценках уровня сформированности знаний, умений, практического опыта, общих и профессиональных компетенций обучающихся;

комплексности оценки – система оценивания выполнения заданий должна позволять интегративно оценивать общие и профессиональные компетенции обучающихся;

объективности оценки – оценка выполнения конкурсных заданий должна быть независимой от особенностей профессиональной ориентации или предпочтений преподавателей, осуществляющих контроль или аттестацию.

При выполнении процедур оценки заданий используются следующие основные методы:

- метод экспертной оценки;
- метод расчета первичных баллов;
- метод расчета сводных баллов;
- метод агрегирования.

Результаты выполнения заданий оцениваются в соответствии с разработанными критериями оценки.

Используется сто бальная шкала оценки для оценивания результатов обучения.

Перевод сто бальной шкалы учета результатов в пяти бальную оценочную шкалу:

Оценка	Количество баллов, набранных за выполнение теоретического и практического задания
Оценка 5 «отлично»	90-100
Оценка 4 «хорошо»	76-89
Оценка 3 «удовлетворительно»	50-75
Оценка 2 «неудовлетворительно»	≤ 49

1.3. Контрольно-оценочные средства

1.3.1 Задание:

1. Собеседование по вопросам
2. Практическое задание

Примерный перечень вопросов

МДК 01.01. Технология продаж и продвижения турпродукта

1. Туристский рынок, сегментация, признаки сегментации
2. Понятие туристского продукта.
3. Особенности продажи туристского продукта
4. Услуги туроператоров и турагентов.
5. Дополнительные услуги
6. Выбор оптимального туристского продукта по предложенным параметрам.
7. Общение с клиентом в туризме
8. Этапы продажи турпродукта. Взаимодействие менеджера с клиентом
9. Стратегии продаж в туризме. Стратегия следования за клиентом. Стратегия заманивания
10. Альтернативные стратегии продаж
11. Презентация как инструмент продажи туристского продукта. Структура презентации.
Техника эффективной презентации
12. Источники актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках
13. Технология обслуживания клиента в офисе турфирмы.
14. Оформление туристской документации
15. Договоры, их виды, особенности.
16. Оформление коммерческого предложения на поездку в соответствии с заявкой
17. Личная продажа туристского продукта. Выявление потребностей клиента
18. Продвижение туристского продукта
19. Особенности рекламы в сфере туризма.
20. Средства распространения туристской рекламы. Виды рекламных материалов
21. Использование отзывов туристов в рекламных материалах
22. Стимулирование сбыта в туризме
23. Сущность и цели туристской пропаганды
24. Компьютеризованная реклама
25. PR-деятельность туристических фирм

МДК 01.02. Технология и организация турагентской деятельности

1. Туризм как система
2. Индустрия и инфраструктура туризма
3. Характеристика организационных форм и видов туризма
4. Факторы, определяющих развитие туризма
5. Туристские ресурсы
6. Нормативно-правовое регулирование в сфере туризма
7. Защита прав потребителей в туризме
8. Понятие и виды формальностей в сфере туризма
9. Характеристика паспортных формальностей
10. Визовые формальности, виды виз
11. Таможенные формальности
12. Санитарные (медицинские) формальности
13. Особенности туристского предприятия
14. Основные различия между туроператорами и турагентами
15. Правила и требования оформления офисов туроператора (турагента)
16. Персонал турагентства
17. Технологии обслуживания клиентов. Типология туристов
18. Описание мер по охране труда в офисном помещении
19. Информационные технологии в офисе туристского предприятия
20. Интернет-технологии в туризме

21. Международные системы бронирования
22. Технология предоставления клиенту информации о маршруте и особенности реализации туристского продукта
23. Документы, предоставляемые туристами для оформления тура
24. Документы, выдаваемые туристам, или специализированные документы.
25. Информационный листок для туриста

**Примерное практическое задание:
(ситуация)**

Студентам демонстрируется специально подготовленное задание (один из 6 вариантов) в котором представлены запросы клиента/клиентов. На основе анализа содержания задания обучающийся выявляет запросы клиента разрабатывает программу тура с указанием затрат времени, обосновывая: соответствие программы указанной цели поездки; выбор основных туристских услуг; выбор оптимальной транспортной схемы; подбор средств размещения в соответствии с заявкой; подбор оптимального режима питания в соответствии с заявкой; оптимальный отбор экскурсионных объектов посещения; соответствие аттракций в месте пребывания запросу клиента. Студент предоставляет информацию по программе тура с использованием открытых актуальных источников.

Студент рассчитывает и сдает себестоимость турпродукта на всю группу и на одного человека, в которую входят: расчет транспортных расходов, размещения, питания, экскурсионного обслуживания, себестоимость других услуг. Обучающийся готовит аннотацию тура на русском и иностранном языке (оба варианта аннотации сдаются), демонстрируя умения устно излагать информацию о туре на иностранном языке в ходе презентации туристского продукта. Студент готовит презентацию своего продукта, демонстрируя: креативность и оригинальность программы тура по заказу клиента; умение продуктивно использовать выделенное время для презентации; культуру речи, смысловое единство и логику выступления; аргументированное изложение собственной позиции и навыки работы в PowerPoint/

Задание 1.

Добрый день!

К вам обращаются студенты 4 курса «Подмосковного колледжа «Энергия»» (4 человека).

В этом учебном году мы заканчиваем колледж и хотели бы вместе провести новогодние каникулы.

Мы активные молодые люди, любим музыку, танцевать, увлекаемся спортом, интересуемся достопримечательностями и красивыми местами.

Пожалуйста, предложите отдых в Европейской части России на 5 дней.

Желаем, чтобы в нашем отдыхе присутствовали элементы экстрима.

Мы студенты и у нас бюджет достаточно скромный.

Добираться до места отдыха и обратно, хотелось бы на поезде, но не долго.

Место отдыха мы хотели бы выбрать снежное и сказочное.

Заранее благодарим!

1.3.2. Критерии оценки

Критерии оценки результатов выполнения теоретического задания	Баллы в соответствии с критериями оценки
	Максимальный балл – 2,0

1	<p>Демонстрирует глубокое, полное знание и понимание программного материала.</p> <p>Последовательно, самостоятельно раскрывает основное содержание вопроса.</p> <p>Выводы аргументированы, основаны на самостоятельно выполненном анализе, обобщении данных.</p> <p>Четко и верно даны определения понятий и научных терминов.</p> <p>Дает верные, самостоятельные ответы на вопросы.</p>	2,0
2	<p>Демонстрирует недостаточно глубокое, полное знание и понимание программного материала.</p> <p>Недостаточно последовательно, но самостоятельно раскрывает основное содержание вопроса.</p> <p>Выводы основаны на самостоятельно выполненном анализе, обобщении данных, но в отдельных случаях недостаточно аргументированы.</p> <p>Недостаточно четко и верно даны определения понятий и научных терминов.</p> <p>При ответе на вопросы допускает несущественные ошибки, которые может исправить самостоятельно.</p>	1,5
3	<p>Демонстрирует в отдельных вопросах, неглубокое владение знаниями программного материала.</p> <p>Излагает программный материал фрагментарно, не всегда последовательно.</p> <p>Допущены ошибки и неточности в использовании научной терминологии.</p> <p>При ответе на вопросы допускает неточности.</p>	0,8
4	<p>Студент демонстрирует незнание и непонимание программного материала.</p> <p>Основное содержание учебного материала не раскрыто;</p> <p>допущены грубые ошибки в определении понятий, при использовании терминологии.</p> <p>Затрудняется отвечать на вопросы, при ответе допускает серьезные ошибки.</p>	0

№	Критерии оценки	Максимальный балл за критерии оценки – 3 балла
1	Проведение маркетингового исследования	Максимальный балл – 1 балл
	Формулировка теоретической гипотезы исследования	0,1
	Определение и обоснование метода проведения исследования	0,1
	Определение источников маркетинговой информации	0,1
	Определение сильных и слабых сторон	0,1

деятельности конкурентов	
Полнота определения целевой аудитории	0,1
Обоснование и правильность основного ядра целевой аудитории	0,1
Анализ факторов, оказывающих влияние на поведение потребителей туристических услуг	0,1
Исследования мотивов поведения потребителей	0,1
Оценка степени удовлетворённости/неудовлетворённости потребителей	0,1
Разработка выводов и рекомендаций по итогам маркетингового исследования	0,1
Разработка программы тура	Максимальный балл – 1 балл
Соответствие программы указанной цели поездки	0,1
Обоснованный выбор основных туристских услуг.	0,1
Выбор и обоснование оптимальной транспортной схемы	0,1
Подбор средств размещения в соответствии с заявкой	0,1
Подбор оптимального режима питания в соответствии с заявкой	0,1
Оптимальный отбор экскурсионных объектов посещения	0,1
Наличие программы тура с указанием затрат времени	0,1
Программа тура полностью соответствует заказу клиента	0,1
Соответствие аттракций в месте пребывания запросу клиента	0,1
Обоснование достоверности предоставленных данных с использованием открытых актуальных источников (не менее двух)	0,1
Расчёт себестоимости турпродукта	Максимальный балл – 0,5 балла
Расчет транспортных расходов	0,05
Расчет стоимости размещения	0,1
Расчет стоимости питания	0,1
Расчет стоимости экскурсионного обслуживания	0,05
Расчет стоимости других услуг	0,05
Расчёт себестоимости на всю группу	0,1
Расчёт себестоимости на одного человека	0,05
Аннотация турпродукта на иностранном языке	Максимальный балл – 0,25 баллов
Наличие аннотации программы туры на иностранном языке.	0,25
Отсутствие аннотации программы туры на иностранном языке.	0
Устное объяснение ответа	Максимальный балл – 0,25 балла
последовательность	0,05
точность	0,05

	логичность изложения	0,05
	аргументированность	0,05
	оригинальность	0,05

1.4. Материально-техническое обеспечение для проведения промежуточной аттестации

Аттестация проводится в кабинете турагентской и туроператорской деятельности

1.5. Учебно-методическое и информационное обеспечение для проведения промежуточной аттестации

Основные учебные издания

1. Быстров, С.А. Технология продаж и продвижения турпродукта : учебное пособие / Быстров С.А. — Москва : КноРус, 2020. — 260 с. — ISBN 978-5-406-07280-6. — URL: <https://book.ru/book/932260>— Текст : электронный.

2. Емелин, С. В. Технология и организация турагентской деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 194 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12617-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/447864>

3. Косолапов, А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности : учебное пособие / Косолапов А.Б. — Москва : КноРус, 2020. — 293 с. — ISBN 978-5-406-07544-9. — URL: <https://book.ru/book/932700>

Дополнительные учебные издания

4. Кольчугина, Т.А. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности: учебно-методическое пособие / Кольчугина Т.А. — Пятигорск : Пятигорский государственный лингвистический университет, 2016. — 52 с. — ISBN 978-5-406-05471-0. — URL: <https://book.ru/book/919893>

Интернет-ресурсы:

5.Официальный сайт Федерального агентства по туризму Российской Федерации [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.russiatourism.ru>

6.Российский союз туриндустрии [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://rata.ru>

Методические указания для обучающихся по освоению профессионального модуля

7. Методические указания для обучающихся по выполнению практических работ.

8. Методические указания для обучающихся по выполнению заданий самостоятельной работы.

9. Методические указания для обучающихся по выполнению заданий лабораторной работы.

10. Методические рекомендации по подготовке и защите курсовых работ (проектов).

11. Методические указания по выполнению заданий практики.