

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.03 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ 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, утверждённого приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 07.05.2014 г., № 474.

Разработчик: Смага Людмила Александровна- преподаватель ППК СГТУ имени Гагарина Ю.А.

Рецензенты:

Внутренний: Селезнева Т.А., преподаватель ППК СГТУ имени Гагарина Ю.А.

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

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2. СТРУКТУРА СОДЕРЖАНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	8
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	19
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	21

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ. 03 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ УСЛУГ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности СПО 43.02.10 Туризм в части освоения основного вида профессиональной деятельности: «Предоставление туроператорских услуг».

1.2. Место профессионального модуля в структуре ППССЗ:

Профессиональный модуль входит в профессиональный цикл ППССЗ.

1.3. Цели и требования к результатам освоения профессионального модуля

Изучение профессионального модуля направлено на освоение основного вида деятельности 4.4.3 Предоставление туроператорских 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 3.1.	Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта
ПК 3.2.	Формировать туристский продукт
ПК 3.3.	Рассчитывать стоимость туристского продукта
ПК 3.4.	Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта.

1.3.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Иметь практический опыт	<p>проведение маркетинговых исследований и создания базы данных по туристским продуктам;</p> <p>планирования программ турпоездов, составление программ тура и турпакета;</p> <p>предоставление сопутствующих услуг;</p> <p>расчета себестоимости услуг, включенных в состав тура и определения цены турпродукта;</p> <p>взаимодействие с турагентами по реализации турпродукта;</p> <p>работы с российскими и иностранными клиентами и агентами по продвижению турпродукта на рынке туристских услуг;</p> <p>планирования рекламной кампании, проведение презентаций, включая работу на специализированных выставках;</p>
уметь	<p>осуществлять маркетинговые исследования, использовать их результаты при создании туристского продукта и для переговоров с турагентствами;</p> <p>проводить анализ деятельности других туркомпаний;</p> <p>работать на специализированных выставках с целью организации презентаций, распространения рекламных материалов и сбора информации;</p> <p>обрабатывать информацию и анализировать результаты;</p> <p>налаживать контакты с торговыми представителями других регионов и стран;</p> <p>работать с запросами клиентов, в том числе и иностранных;</p> <p>работать с информационными и справочными материалами;</p> <p>составлять программы туров для российских и зарубежных клиентов;</p> <p>составлять турпакеты с использованием иностранного языка;</p> <p>оформлять документы для консульств, оформлять регистрацию иностранным гражданам;</p> <p>оформлять страховые полисы;</p> <p>вести документооборот с использованием информационных технологий;</p> <p>анализировать и решать проблемы, возникающих во время тура, принимать меры по устранению причин, повлекших возникновение проблемы;</p> <p>рассчитывать стоимость проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания;</p> <p>рассчитывать себестоимость турпакета и определять цену турпродукта;</p> <p>работать с агентскими договорами;</p>

	<p>использовать каталоги и ценовые приложения; консультировать партнеров по турпродуктам, оказывать помощь в продвижении и реализации турпродукта; работать с заявками на бронирование туров; предоставлять информацию турагентам по рекламным турам; использовать различные методы поощрения турагентов, рассчитывать для них комиссионное вознаграждение; использовать эффективные методы общения с клиентами на русском и иностранном языках;</p>
знать	<ul style="list-style-type: none"> – виды рекламного продукта; – правила работы на выставках, методы анализа результатов деятельности на выставках; – способы обработки статистических данных; – методы работы с базами данных; – методику работы со справочными и информационными материалами по страноведению и регионоведению, местам и видам размещения и питания, экскурсионным объектам и транспорту; – планирование программ турпоездов; – основные правила и методику составления программ туров; – правила оформления документов при работе с консульскими учреждениями, государственными организациями и страховыми компаниями; – способы устранения проблем, возникающих во время тура; – методики расчета стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания; – методики расчета себестоимости турпакета и определения цены турпродукта; – методику создания агентской сети и содержание агентских договоров; – основные формы работы с турагентами по продвижению и реализации турпродукта; – правила бронирования туров; – методику организации рекламных туров; – правила расчетов с турагентами и способы их поощрения; – основы маркетинга и методику проведения маркетинговых исследований; – технику проведения рекламной кампании; – методику формирования содержания и выбора дизайна рекламных материалов; – техники эффективного делового общения, протокол и этикет; – специфику норм общения с иностранными клиентами и агентами.

1.4 Количество часов на освоение программы профессионального модуля:

Максимальной учебной нагрузки обучающегося – 434 часа, включая:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 196 часов;
самостоятельной работы обучающегося – 94 часа;
учебной практики – 72 часа;
производственной практики (по профилю специальности) - 72 часа.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.03 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ УСЛУГ
2.1. СТРУКТУРА ПЛАН ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Коды профессиональных компетенций и общих компетенций	Наименование разделов профессионального модуля	Суммарный объем нагрузки и, час. (максимальная учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика					
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося					Самостоятельная работа обучающегося		Консультации	Учебная, 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 3.1.-3.4.	МДК 03.01. Технология и организация туроператорской деятельности	170	115		36	30			55				
	МДК 03.02. Маркетинговые технологии в туризме	120	81		45				39				
	Учебная практика	72										72	
	Производственная практика (по профилю специальности)	72											72
	Всего:	434	196		81	30			94			72	72

2.2. Содержание обучения по профессиональному модулю ПМ.03 Предоставление туроператорских 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 компетенций, формированию которых способствует элемент программ
1	2	3	4	5
МДК 03.01. Технология и организация туроператорской деятельности				
Раздел 1. Предоставление туроператорских услуг				
<i>Глава 1. Основы туроперейтинга</i>				
Тема 1.1. Понятие и виды деятельности туроператора	Содержание учебного материала	9		ОК 1-9, ПК 3.1-3.4
	Возникновение туроператорского предпринимательства. Основные различия между туроператором и турагентом.	2	1	
	Практическое занятие №1 История развития туроператорской деятельности	2	2	
	Самостоятельная работа обучающихся №1 подготовка докладов на тему История развития туризма	5	3	
Тема 1.2. Пакет услуг. Проектирование тура	Содержание учебного материала	4		
	Пакет услуг как комплексное обслуживание. Проектирование тура. Программа обслуживания и ее содержание.	2	1	
	Практическое занятие №2 Составление программы обслуживания туристов	2	2	
Тема 1.3. Государственное регулирование туристской деятельности	Содержание учебного материала	12		
	Цели, методы, принципы, задачи и направления государственного регулирования. Нормативно-правовая база туристской деятельности.	4	1	
	Практическое занятие №3 Проблемы государственного регулирования туристской деятельности в РФ	2	2	
	Самостоятельная работа обучающихся №2 Основные документы, регулирующие международную туристскую деятельность	6	3	
Тема 1.4. Заключение договоров с поставщиками услуг	Содержание учебного материала	6		
	Поставщики услуг туроператора. Планирование тура и договорной план. Основные положения договоров с поставщиками услуг.	2	1	
	Практическое занятие №4,5 Составление и оформления договоров между	4	2	

	участниками туристского рынка (на выбор).				
Тема 1.5. Стандартизация и сертификация туристских услуг	Содержание учебного материала	4			
	Понятие стандартизации, сертификации, лицензирование. Стандартизация в области туризма. Сертификация туруслуг.	2	1		
	Практическое занятие №6 Проблемы стандартизации в туризме	2	2		
Тема 1.6. Туристские формальности: виды и цели	Содержание учебного материала	4			
	Визовая поддержка. Виды загранпаспортов. Виды приглашений и виз. Медицинские и валютные формальности.	2	1		
	Практическое занятие №7 Заполнение визовых анкет и сбор документов для оформления виз	2	2		
Глава 2. Продвижение туристского продукта туроператора				ОК 1-9, ПК 3.1-3.4	
Тема 2.1. Основные характеристики турпродукта и его структура	Содержание учебного материала	10			
	Потребительские свойства турпродукта. Презентация туристского продукта.	2	1		
	Практическое занятие №8 Анализ работы одного из самых крупных туроператоров страны (на выбор): направление, клиентура, партнеры, достижения.	2	2		
	Самостоятельная работа обучающихся №3 Анализ рекламных мероприятий по продвижению турпродукта конкретного (на выбор) участника Саратовского туррынка	6	3		
Тема 2.2. Программа обслуживания туристов	Содержание учебного материала	2			
	Понятие программы обслуживания. Виды услуг и программа обслуживания.	2	2		
Тема 2.3. Документационное обеспечение управления в туризме	Содержание учебного материала	6			
	Туристская документация. Состав и содержание технологической документации.	2	1		
	Практическое занятие №9,10 Планирование и разработка программы турпоездки по стране. Составление технологической карты маршрута в рамках программы тура.	4	2		
Тема 2.4. Договорные отношения в туроперейтинге	Содержание учебного материала	6			
	Договорные отношения между рецептивным и инициативным туроператором.	2	1		
	Лабораторное занятие №1,2 Составление программы тура с учетом национальных особенностей туристов: российских и зарубежных	4	2		
Тема 2.5. Формирование сбытовой сети	Содержание учебного материала	12			
	Сбыт: определение, цели, задачи.	2	2		
	Практическое занятие №11 Изучение рекламных мероприятий и процессов стимулирования сбыта	2	1		
	Самостоятельная работа обучающихся №4 Сбор материалов по рекламе	8	3		

	туроператора РФ (анализ каталогов туроператора, информационных туров туроператора, участия в выставках и ярмарках) (по выбору учащегося).			
Тема 2.6. Подбор партнеров по сбыту. Агентское соглашение	Содержание учебного материала	4		ОК 1-9, ПК 3.1-3.4
	Оценка потенциальных партнеров. Требования, предъявляемые к агентскому соглашению.	2	1	
	Практическое занятие №12 Изучение техники написания делового письма. Обзор и анализ агентских договоров разных ТО	2	2	
Глава 3. Организация обслуживания туристов				
Тема 3.1. Каталог туроператора	Содержание учебного материала	2		ОК 1-9, ПК 3.1-3.4
	Каталог туроператора как основной носитель информации для продвижения туристского продукта. Виды каталогов.	2	2	
Тема 3.2. Участие в выставках	Содержание учебного материала	2		
	Виды выставочных мероприятий в туризме, их цели и задачи. Планирование проведения выставок	2	2	
Тема 3.3. Классификация международных ярмарок	Содержание учебного материала	4		
	Процедура заключения внешних сделок. Подготовка коммерческих предложений и запросов. Особенности проведения деловых переговоров. Подписание и исполнение контрактов.	2	1	
	Практическое занятие №13 Характеристика ВТО (роль и значение, структура и направление деятельности) как главная регулирующая структура по туризму. Оценка деятельности ВТО за последнее десятилетие и ее значение для общества.	2	2	
Тема 3.4. Менеджмент и стратегия обслуживания	Содержание учебного материала	2		
	Понятие стратегии обслуживания. Программное обслуживание и гостеприимство.	2	1	
Тема 3.5. Качество обслуживания и способы его регулирувания	Содержание учебного материала	10		
	Понятия: «качество продукции», «качество услуги», «качество туристского обслуживания». работы по обеспечению системы качества туристского обслуживания.	2	1	
	Практическое занятие №14 Разбор ситуаций предоставления некачественных услуг; неполного предоставления услуг туроператором.	2	2	
	Самостоятельная работа обучающихся №5 Составление конспекта по «Франкфуртской таблице» и модель обеспечения качества услуг гост р 50691-2013 «Услуги населению. Модель системы обеспечения качества услуг».	6	3	
Глава 4. Безопасность путешествия				
Тема 4.1. Общее понятие безопасности	Содержание учебного материала	2		ОК 1-9, ПК 3.1-3.4
	Требование ГОСТа России по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов. Понятие безопасности путешествия. Планирование мероприятий по устранению	2	1	

путешествия	опасностей на маршруте.			
Тема 4.2. Природные и техногенные катастрофы и предотвращение рисков для туристов	Содержание учебного материала	2		
	Возможности возникновения специфических факторов риска в туризме. Техногенные и природные факторы риска. Составление туристических маршрутов с учетом возможности возникновения природных и техногенных катастроф	2	1	
Тема 4.3. Эпидемиологическая и бактериологическая безопасность туристов, медицинские риски	Содержание учебного материала	16		
	Санитарные формальности. Ответственность туристской фирмы за вакцинацию туристов при отправке их в страны и регионы, неблагополучные по особо опасным инфекциям.	2	2	
	Практическое занятие №15 Опасные инфекции в различных странах мира	2	2	
	Самостоятельная работа обучающихся №6 Изучение сайта Роспотребнадзора и сводки стран неблагополучных в эпидемиологическом плане (конспект)	6	3	
	Самостоятельная работа обучающихся №7 Изучение и составление конспекта по санитарно-эпидемиологическому законодательству РФ	6	3	
Тема 4.4. Страхование туристов и профессиональная ответственность туроператора	Содержание учебного материала	10		
	Страховые гарантии жизни, здоровья и багажа пассажиров, заложенные в авиабилете. Условия страхования туристов, отправляющихся в зарубежную поездку. Дополнительные виды страхования туристов.	2	1	
	Практическое занятие №16 Страховой полис. Оформление медицинского полиса. Заявление о страховом случае.	2	2	
	Самостоятельная работа обучающихся № 8 Подготовка доклада на тему: Организация страхового дела, Структура страхового полиса. Понятие страхового события. Действия застрахованного лица при наступлении страхового случая. Деятельность страховых компаний.	6	3	
Глава 5. Финансово-экономические аспекты туроперейтинга				
Тема 5.1. Финансовая схема работы туроператора. Ценообразование	Содержание учебного материала	8		ОК 1-9, ПК 3.1-3.4
	Задачи финансово-экономической деятельности туроператора. Финансовые схемы работы инициативного и рецептивного туроператоров. Основные аспекты финансово-экономической деятельности туроператора.	2	1	
	Самостоятельная работа обучающихся № 9 Подготовка докладов по теме: Финансово-экономические аспекты туроперейтинга	6	3	
Тема 5.2. Учетная политика туристской фирмы	Содержание учебного материала	2		
	Учетная политика туристской фирмы. Основные аспекты учетной политики туроператора.	2	1	

	Содержание учебного материала	1		
Тема 5.3. Налогообложение и оплата счетов поставщиков услуг	Налогообложение и оплата счетов поставщиков услуг. Виды налоговых правонарушений. Особенности оплаты счетов в туристическом бизнесе.	1	1	
Тематика курсовых работ по МДК.03.01		30		
1. Технология и организация процесса разработки приключенческого тура для иностранных граждан 2. Технология и организация процесса разработки гастрономического тура для иностранных граждан 3. Технология и организация процесса разработки фестивального тура для иностранных граждан. 4. Технология и организация процесса разработки экстремального тура для иностранных граждан 5. Технология и организация разработки агротура для иностранных граждан 6. Технология и организация разработки военного тура для иностранных граждан 7. Технология и организация разработки промышленного тура для иностранных граждан 8. Технология и организация разработки ностальгического тура для иностранных граждан 9. Технология и организация разработки кинотура для иностранных граждан 10. Технология и организация разработки этнического тура для иностранных граждан 11. Технология и организация разработки охотничьего тура для иностранных граждан 12. Технология и организация разработки рыболовного тура для иностранных граждан 13. Технология и организация разработки глемпинг-тура для иностранных граждан				
Промежуточная аттестация -экзамен				

МДК.03.02. Маркетинговые технологии в туризме				
<i>Глава 1 Введение в маркетинг в туризме</i>				
Тема 1.1 Теоретические основы и концепции маркетинга в туризме	Содержание учебного материала	12		ОК 1-9, ПК 3.1-3.4
	Сущность и содержание маркетинга Роль маркетинга в рыночной экономике.	2	1	
	Функции маркетинга. Цели, задачи и принципы маркетинга.	2	1	
	Практическое занятие № 1 Изучение комплекса маркетинга туристских услуг.	2	2	
	Практическое занятие №2 Сравнительный анализ по развитию предприятий туризма в странах мира.	2	2	
	Самостоятельная работа обучающихся № 1. Подготовить конспект на тему: «История маркетинга в туризме»	4	3	
Тема 1.2 Маркетинговые исследования и система маркетинговой	Содержание учебного материала	11		
	Концепции маркетинга. Виды маркетинга.	2	1	
	Маркетинговые исследования. Необходимость и условия применения маркетинга в деятельности предприятий в России.	2	1	

информации туристского предприятия	Практическое занятие № 3 Проведение маркетинговых исследований рынка.	2	2	
	Практическое занятие № 4 Составление маркетинговых планов.	2	2	
	Самостоятельная работа обучающихся № 2. Составление кроссворда из известных терминов маркетинга.	3	3	
Глава 2. Исследование туристического рынка				
Тема 2.1. Исследование среды маркетинга туристского предприятия	Содержание учебного материала	14		ОК 1-9, ПК 3.1-3.4
	Задачи маркетингового исследования. Исследования маркетинговой внешней и внутренней среды предприятия. Влияние внутренней и внешней среды на формирование и продвижение туристического продукта	2	1	
	Сбор, обработка и анализ информации маркетинговой среды. Характеристика проведения исследований. Маркетинговая среда и ее составляющие. Внутренняя среда предприятия. Микросреда. Факторы и их характеристика.	2	1	
	Практическое занятие №5 Выявление сильных и слабых сторон туристического продукта.	2	2	
	Практическое занятие №6 Определение возможностей и угроз внешней среды туристических предприятий.	2	2	
	Практическое занятие № 7 SWOT-анализ (исследование туристического продукта).	2	2	
	Самостоятельная работа обучающихся № 3. Подготовить сообщение на тему: «Значение маркетинга в жизни общества».	4	3	
Тема 2.2 Поведение потребителей на рынке туристских услуг	Содержание учебного материала	14		
	Туристские мотивации и их влияние на технологии продаж Психологические процессы, влияющие на технологии продаж. Процесс принятия клиентом решения о покупке. Типы покупателей. Управление возражениями клиента. Функции грамотного использования вопросов. Типы вопросов клиенту: открытые и закрытые вопросы. Конструктивные и альтернативные вопросы. Риторические и контрольные вопросы. Переломные и встречные вопросы. Приемы слушания. Работа с возражениями и сомнениями клиента туристической компании. Диагностика ложных возражений. Общие правила работы с возражениями. Способы и методы обработки возражений. Стимулирование клиента на покупку.	2	1	
	Модель поведения потребителей на рынке Сегментирование рынка в деятельности фирм. Изучение потребителя. Теории мотивации и поведения потребителей.	2	1	
	Практическое занятие №8 Маркетинговые исследования (туристического продукта).	2	2	

	Практическое занятие №9 Сегментирование туристических продуктов на рынке.	2	2
	Практическое занятие №10 Сегментирование потребителей туристического рынка	2	2
	Самостоятельная работа обучающихся № 4. Провести краткий обзор материалов журнала «Маркетинг Менеджмент» по вопросам статистического наблюдения за два года.	4	3
Тема 2.3 Особенности ценообразования на рынке туристических услуг	Содержание учебного материала	12	
	Факторы ценообразования. Ценовая политика туристического предприятия. Цена турпродукта. Цена в комплексе маркетинга туристской фирмы. Основные этапы ценообразования туристского продукта.	2	1
	Ценовая стратегия. Дифференциация цен, скидки Факторы, цели, методы, стратегия и тактика ценообразования в сфере туризма. Понятие качества и его виды.	2	1
	Практическое занятие №11 Расчет цены, себестоимости туристического продукта.	2	2
	Практическое занятие №12 Расчет себестоимости тура.	2	2
	Самостоятельная работа обучающихся № 5. Подобрать различные виды таблиц из статистических ежегодников и данных периодической печати. Определить основные элементы и виды таблиц по характеру разработки подлежащего и сказуемого.	4	3
Тема 2.4. Управление распределением и сбытом услуг туристских предприятий	Содержание учебного материала	12	
	Сбыт в современных условиях развития туризма. Сбытовые стратегии. Стимулирование торгового персонала. Стимулирование посредников. Стимулирование потребителей. Инструменты стимулирования: скидки с цен, образцы, премии, зачетные талоны, купон, презентации продукта, продажа туров в кредит, анимация продаж, конкурсы, игры, витрины, лотереи.	2	1
	Каналы сбыта. Договорные отношения между субъектами туррынка.	2	1
	Практическое занятие № 13 Задачи на емкость туристского рынка Ресторанный бизнес.	2	2
	Практическое занятие № 14 Определение канала сбыта методом симплекс таблиц.	2	2
	Самостоятельная работа обучающихся № 6. Изучить системы маркетинговых показателей в туризме показателей.	4	3
Тема 2.5. Управление качеством	Содержание учебного материала	12	
	Понятие качества. Стандарты качества.	2	1

услуг в гостинично-туристском бизнесе	Управление качеством. Виды качества: базовое, желаемое, требуемое	2	1	
	Практическое занятие №15 Изучение поведения потребителей в туристическом бизнесе.	2	2	
	Практическое занятие № 16 Система качества туристических услуг	2	2	
	Самостоятельная работа обучающихся № 7. На базе близлежащего магазина определить общий объем отдельных видов продукции, выражая отдельные ее виды в условных единицах.	4	3	
Глава 3. Маркетинговые технологии в туризме				
Тема 3.1 Маркетинговая коммуникационная стратегия туристского предприятия	Содержание учебного материала	12		ОК 1-9, ПК 3.1-3.4
	Сущность маркетинговых коммуникаций туристской фирмы. Процесс коммуникаций в сфере туризма. Разработка коммуникационной стратегии индустрии туризма. Установление целей коммуникаций. Сравнительная характеристика основных средств продвижения туристского продукта. Факторы, влияющие на формирование структуры маркетинговых коммуникаций. Стратегия «проталкивания турпродукта». Стратегия привлечения турпродукта. Формирование бюджета фирмы. Имидж фирмы. Товарный знак.	2	1	
	Этапы маркетингового стратегического планирования. Ситуационный анализ. Планирование целей предприятия. Разработка альтернативных стратегий. Выбор и оценка стратегии. Элементы маркетинговых стратегий туристских предприятий. Товарная стратегия. Ценовая стратегия. Сбытовая стратегия. Коммуникационная стратегия.	2	1	
	Практическое занятие №17 Оценка туристических услуг в маркетинге.	2	2	
	Практическое занятие №18 Деловая игра «Развитие коммуникационных навыков».	2	2	
Самостоятельная работа обучающихся № 8. Подготовить реферат на тему: «Выставки и ярмарки в туризме».	4	3		
Тема 3.2. Реклама в комплексе маркетинговых коммуникаций	Содержание учебного материала	12		ОК 1-9, ПК 3.1-3.4
	Признаки рекламной кампании. Планирование и осуществление рекламных кампаний. Подходы в разработке рекламного обращения. Рекламный слоган. Формирование рекламного бюджета. Определение общего объема средств на рекламу. Нерекламные методы продвижения турпродукта. Нестандартные приемы продвижения турпродуктов. PR – технологии.	2	1	
	Практическое занятие №19 Использование концепции ЖЦТ.	2	2	
	Практическое занятие №20 Определение ЖЦТ туристического продукта.	2	2	

	Практическое занятие №21 Планирование рекламной компании туристических услуг.	2	2
	Самостоятельная работа обучающихся № 9. Подготовить доклад на тему: «История маркетинга»	4	3
Тема 3.3. Организация и проведения маркетинговых исследований в туризме	Содержание учебного материала	9	
	Сущность, необходимость и направления маркетинговых исследований.	2	1
	Практическое занятие № 22 Выбор ценовой стратегии фирмы на туристском рынке.	2	2
	Практическое занятие № 23 Наполнения продуктового портфеля фирмы. Матрица БКГ.	1	2
	Самостоятельная работа обучающихся № 10. Подготовить конспект на тему: «Маркетинговые методы исследования в туризме»	4	1
Промежуточная аттестация - экзамен			
Учебная практика УП 03.01 Виды работ: Проведение маркетингового исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта, Формирование турпродукта и расчет его стоимости, Планирование рекламной кампании, проведение презентаций, включая работу на специализированных выставках. Взаимодействие с турагентами по реализации турпродукта		72	
Производственная практика ПП 03.01 Примерные виды работ: Проведение маркетингового исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта, Формирование турпродукта и расчет его стоимости, Взаимодействие с российскими и иностранными клиентами и агентами по продвижению турпродукта на рынке туристских услуг.		72	
Всего:		434	
Промежуточная аттестация (всего):			
Промежуточная аттестация по МДК.03.01 - экзамен			
Промежуточная аттестация по МДК.03.02 - экзамен			
Промежуточная аттестация по УП.03.01–дифференцированный зачет			
Промежуточная аттестация по ПП.03.01 - дифференцированный зачет			
Промежуточная аттестация по ПМ.03 - экзамен квалификационный			

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы профессионального модуля предполагает наличие учебного кабинета турагентской и туроператорской деятельности, а также учебный (тренинговый) офис» для проведения занятий лекционного типа, практических, лабораторных 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 по дисциплине

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.

3.3. Общие требования к организации образовательного процесса

При реализации компетентного 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 03.01 Технология и организация туроператорской деятельности, МДК 03.02 Маркетинговые технологии в туризме, учебной практики, производственной (по профилю специальности) практики, предусмотренных учебным планом следующим образом:

- при реализации МДК 03.01 Технология и организация туроператорской деятельности, МДК 03.02 Маркетинговые технологии в туризме практическая подготовка организуется путем проведения практических, лабораторных 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 (по профилю специальности) практика проводится в организациях, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки обучающихся. Производственная (по профилю специальности) практика проводится концентрировано по завершении освоения МДК 03.01 Технология и организация туроператорской деятельности, МДК 03.02 Маркетинговые технологии в туризме.

Программа профессионального модуля реализуется в 5,6 семестрах 3 курса обучения. Освоению профессионального модуля должно предшествовать изучение учебных дисциплин: ОП.01. Психология делового общения; ОП.02. Организация туристской индустрии, ОП.03. Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации; ОП.05. Экономика отрасли; ОП.06. Психология социально-культурного сервиса и туризма, ПМ.01. Предоставление турагентских услуг, ПМ.02. Предоставление услуг по сопровождению туристов.

3.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарным курсам, производственной (по профилю специальности) 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
<p>ПК 3.1. Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта</p>	<p>Проведение маркетинговых исследований и создание базы данных по туристским продуктам</p>	<p>Текущий контроль успеваемости: - опрос устный и письменный (индивидуальный и фронтальный); - тестирование; - выполнение письменной работы; - выполнение практической работы (индивидуальная и групповая форма работы); - выполнение лабораторной работы.</p> <p>Оценка результатов выполнения заданий самостоятельной работы. Промежуточная аттестация по МДК 03.01 (5 семестр), 03.02 (6 семестр) в форме экзамена.</p> <p>Промежуточная аттестация по ПМ.03 в форме экзамена квалификационного</p> <p>Оформление и защита отчета (по итогам прохождения учебной практики)</p> <p>Оформление и защита отчета (по итогам прохождения производственной практики (по профилю специальности)).</p> <p>Дифференцированный зачет по учебной практике</p> <p>Дифференцированный зачет по производственной практике</p>
<p>ПК 3.2. Формировать туристский продукт</p>	<p>- планирование программ турпоездов, составление программ тура и турпакета; - предоставление сопутствующих услуг;</p>	
<p>ПК 3.3. Рассчитывать стоимость туристского продукта</p>	<p>расчет себестоимости услуг, включенных в состав тура, и</p>	

	определение цены турпродукта
ПК 3.4. Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта	работа с российскими и иностранными клиентами и агентами по продвижению турпродукта на рынке туристских услуг; планирование рекламной кампании, проведение презентаций, включая работу на специализированных выставках.

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 03.01 , 03.02 в форме экзамена.</p> <p>Промежуточная аттестация по ПМ.03 в форме экзамена квалификационного</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 учебной практики)</p> <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 задач, профессионального и личностного развития.	<ul style="list-style-type: none"> - определение задачи для поиска информации; - определение необходимых источников информации; - планирование процесса поиска; - структурирование получаемой информации; - выделение наиболее значимого в перечне информации; 	<p>Дифференцированный зачет по производственной</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - оценка практической значимости результатов поиска; - оформление результатов поиска 	
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	<ul style="list-style-type: none"> - 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.	<ul style="list-style-type: none"> - 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.	<ul style="list-style-type: none"> - 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.	<ul style="list-style-type: none"> - определение актуальности нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; - применение современной научной профессиональной терминологии; - определение задач профессионального и личностного развития; - определение и выстраивание траектории профессионального развития и самообразования; - планирование повышения своей квалификации 	
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	<ul style="list-style-type: none"> - определение технологий, используемых в профессиональной деятельности; - определение источников информации о технологиях профессиональной деятельности; - определение условий и результатов успешного применения 	

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 Организация и управление торгово-сбытовой деятельностью.

1.1. Форма промежуточной аттестации: Экзамен квалификационный (6 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. Тестирование
2. Практическое задание

Примерные вопросы задания "Тестирование"

1. От чего зависит стоимость страхового полиса:

- А) от страховой суммы, страны пребывания и продолжительности поездки
- Б) От количества человек в туристической поездке

2. Турист, который летит чартерным рейсом, заранее спрашивает у вас по поводу времени отправления обратного трансферта из отеля в аэропорт. Ваш ответ:

- А) Информация по трансферту будет размещена за сутки до вылета туриста на информационной доске туроператора
- Б) Информация известна уже сейчас и время отправления трансферта написано в ваучере
- В) Информацию вы можете получить, позвонив мне за день до вылета. Какие данные туриста необходимы для бронирования заграничного тура?

3. Что обычно пишется на табличке, с которой туриста встречает в аэропорту представитель туроператора?

- А) Имя и фамилия туриста
- Б) Название отеля, указанное в ваучере
- В) Имя и фамилия представителя туроператора
- Г) Название и логотип туроператора, указанные в ваучере

4. Для чего может потребоваться заверенное разрешение на выезд ребенка?

- А) для оформления медицинской страховки,
- Б) для личного спокойствия,
- В) для пересечения границы
- Г) для поселения в отель

5. Куда в первую очередь должен обратиться турист, у которого есть страховой полис, если наступит страховое событие?

- А) к гиду отеля,
- Б) в круглосуточный диспетчерский центр сервисной компании или страховщика по телефону, указанному в страховом полисе.
- В) в любое медицинское учреждение
- Г) к туроператору, у которого был приобретен тур.

6. Что такое туристическая виза?

- А) документ по которому происходит заселение в отель?
- Б) документ, который дает возможность бесплатного посещения экскурсий документ, который дает возможность въезда на территорию какого-либо государства с целью совершения туристической поездки
- В) Проездной документ туриста.

7. Для каких стран гражданину РФ нужно оформить шенгенскую визу?

- А) Польша,
- Б) Испания,
- В) Италия,
- Г) Франция,

- Д) Болгария,
- Е) Кипр.

8. Какие документы необходимы взрослому туристу, отправляющемуся по путевке за границу?

- А) заграничный паспорт, свидетельство о рождении, ваучер, авиабилет, медицинская страховка;
- Б) заграничный паспорт, ваучер, авиабилет, медицинская страховка;
- В) заграничный паспорт, паспорт РФ, ваучер, авиабилет, медицинская страховка, медицинский полис;
- Г) паспорт РФ, заграничный паспорт, ваучер, авиабилет, медицинская страховка.

9. Выберите правильный ответ: виза – это

- А) специальное разрешение дипломатического представительства иностранного государства на въезд-выезд, проживание или транзитный проезд через его территорию
- Б) официальный документ, удостоверяющий личность гражданина при выезде за пределы страны, пребывании там и въезде в страну постоянного проживания
- В) документ для выезда из России и возвращения назад на судне
- Г) документ, подтверждающий факт оплаты услуг

10. Выберите правильный ответ: общегражданский заграничный паспорт – это

- А) документ для выезда из России и возвращения назад на судне
- Б) официальный документ, удостоверяющий личность гражданина при выезде за пределы страны, пребывании там и въезде в страну постоянного проживания
- В) документ, оформляющий взаимоотношения туриста с обслуживающей его фирмой
- Г) документ, подтверждающий факт оплаты услуг

11. Выберите правильный ответ: паспорт моряка - это

- А) официальный документ, удостоверяющий личность гражданина при выезде за пределы страны, пребывании там и въезде в страну постоянного проживания
- Б) документ, оформляющий взаимоотношения туриста с обслуживающей его фирмой
- В) документ, подтверждающий факт оплаты услуг
- Г) документ для выезда из России и возвращения назад на судне

12. Выберите правильный ответ: шенгенская виза – это

- А) виза, действующая на территории шенгенской зоны, объединяющей более 24 европейских государств
- Б) специальное разрешение дипломатического представительства иностранного государства на въезд-выезд, проживание или транзитный проезд через его территорию
- В) официальный документ, удостоверяющий личность гражданина при выезде за пределы страны, пребывании там и въезде в страну постоянного проживания
- Г) документ для выезда из России и возвращения назад на судне

13. Выберите правильный ответ: таможенный контроль – это

- А) осуществление туроператором процедуры удовлетворения запроса по заявке, полученной от турагента.
- Б) специальное разрешение дипломатического представительства иностранного государства на въезд-выезд, проживание или транзитный проезд через его территорию
- В) совокупность мер, осуществляемых таможенными органами в целях обеспечения соблюдения законодательства и международных договоров РФ
- Г) совершение действий, свидетельствующих о том, что в ручной клади и сопровождаемом багаже физического лица нет товаров, подлежащих декларированию в письменном виде

14. Выберите правильный ответ: конклюдентное декларирование – это

- А) осуществление туроператором процедуры удовлетворения запроса по заявке, полученной от турагента.
- Б) специальное разрешение дипломатического представительства иностранного государства на въезд-выезд, проживание или транзитный проезд через его территорию
- В) совокупность мер, осуществляемых таможенными органами в целях обеспечения соблюдения законодательства и международных договоров РФ
- Г) совершение действий, свидетельствующих о том, что в ручной клади и сопровождаемом багаже физического лица нет товаров, подлежащих декларированию в письменном виде

15. Выберите правильный ответ: договор о реализации турпродукта – это

- А) документ, подтверждающий факт оплаты услуг.
- Б) документ, оформляющий взаимоотношения туриста с обслуживающей его фирмой
- В) обязательный документ, выдаваемый потребителю, где представлена полная и достоверная информация о предстоящем путешествии
- Г) осуществление туроператором процедуры удовлетворения запроса по заявке, полученной от турагента.

16. Выберите правильный ответ: туристический ваучер – это

- А) документ, подтверждающий факт оплаты услуг
- Б) документ, оформляющий взаимоотношения туриста с обслуживающей его фирмой
- В) обязательный документ, выдаваемый потребителю, где представлена полная и достоверная информация о предстоящем путешествии
- Г) документ, на основании которого выдается виза.

17. Выберите правильный ответ: страховой полис – это

- А) номерной бланк строгой отчетности, выдаваемый туристу страховой компанией или от лица страховщика уполномоченной турфирмой
- Б) документ строгой отчетности, содержащий информацию об условиях путешествия и подтверждающий факт оплаты туристского продукта
- В) удостоверение, подтверждающее вакцинацию его владельца против некоторых эпидемиологических заболеваний
- Г) документ предусматривающий передачу права на продажу туристских услуг от туроператора к турагенту от имени и за счет производителя

18. Выберите правильный ответ: памятка туристу – это

- А) удостоверение, подтверждающее вакцинацию его владельца против некоторых эпидемиологических заболеваний
- Б) документ предусматривающий передачу права на продажу туристских услуг от туроператора к турагенту от имени и за счет производителя.
- В) обязательный документ, выдаваемый потребителю, где представлена полная и достоверная информация о предстоящем путешествии
- Г) документ, подтверждающий факт оплаты услуг

19. Выберите правильный ответ: чартер – это

- А) предоставление транспортных средств для обеспечения встреч-проводов туристов
- Б) авиационные пассажирские перевозки, осуществляемые на заказ
- В) оказание туристам комплекса страховых услуг с помощью зарубежных сервисных медицинских компаний ассистанс
- Г) оплата страховых случаев в стране временного пребывания самими туристами.

20. Выберите правильный ответ: туристская путевка – это

- А) официальный документ, удостоверяющий личность гражданина при выезде за пределы страны, пребывании там и въезде в страну постоянного проживания
- Б) документ, оформляющий взаимоотношения туриста с обслуживающей его фирмой
- В) документ, подтверждающий факт оплаты услуг
- Г) документ строгой отчетности, содержащий информацию об условиях путешествия и подтверждающий факт оплаты туристского продукта

21. Выберите правильный ответ: агентский договор – это

- А) документ, предусматривающий передачу права на продажу туристских услуг от туроператора к турагенту от имени и за счет производителя
- Б) документ, оформляющий взаимоотношения туриста с обслуживающей его фирмой
- В) документ, подтверждающий факт оплаты услуг
- Г) документ строгой отчетности, содержащий информацию об условиях путешествия и подтверждающий факт оплаты туристского продукта

22. Выберите правильный ответ: акцепт заявки – это

- А) официальный документ, удостоверяющий личность гражданина при выезде за пределы страны, пребывании там и въезде в страну постоянного проживания
- Б) документ, оформляющий взаимоотношения туриста с обслуживающей его фирмой
- В) осуществление туроператором процедуры удовлетворения запроса по заявке, полученной от турагента
- Г) документ строгой отчетности, содержащий информацию об условиях путешествия и подтверждающий факт оплаты туристского продукта

23. Выберите правильный ответ: сертификат о вакцинации – это

- А) официальный документ, удостоверяющий личность гражданина при выезде за пределы страны, пребывании там и въезде в страну постоянного проживания
- Б) удостоверение, подтверждающее вакцинацию его владельца против некоторых эпидемиологических заболеваний
- В) официальный документ, удостоверяющий личность гражданина при выезде за пределы страны, пребывании там и въезде в страну постоянного проживания.
- Г) документ для выбытия из России и возвращения назад на судне

24. Выберите правильный ответ: компенсационное страхование – это

- А) оплата страховых случаев в стране временного пребывания самими туристами
- Б) оказание туристам комплекса страховых услуг с помощью зарубежных сервисных медицинских компаний ассистанс
- В) предоставление транспортных средств для обеспечения встреч-проводов туристов
- Г) авиационные пассажирские перевозки, осуществляемые на заказ

25. Выберите правильный ответ: сервисное обслуживание страховых компаний – это

- А) оплата страховых случаев в стране временного пребывания самими туристами
- Б) осуществление туроператором процедуры удовлетворения запроса по заявке, полученной от турагента.
- В) специальное разрешение дипломатического представительства иностранного государства на въезд-выезд, проживание или транзитный проезд через его территорию
- Г) оказание туристам комплекса страховых услуг с помощью зарубежных сервисных медицинских компаний ассистанс

26. Выберите из списка товары, которые можно ввозить и вывозить без уплаты таможенных пошлин и налогов:

- А) видеокамеры
- Б) драгоценные металлы

- В) телевизоры
- Г) 3 л алкогольных напитков

27. Верно ли утверждение, что во Францию разрешен безвизовый въезд граждан, которые посещали эту страну не менее пяти раз за последние два года:

- А) верно
- Б) не верно

28. Верно ли утверждение, что турфирма не несет ответственности за возможный отказ от предоставления визы:

- А) верно
- Б) не верно

29. Выберите правильный ответ: туристический ваучер – это

- А) документ, подтверждающий факт оплаты услуг
- Б) документ, оформляющий взаимоотношения туриста с обслуживающей его фирмой
- В) обязательный документ, выдаваемый потребителю, где представлена полная и достоверная информация о предстоящем путешествии
- Г) документ, на основании которого выдается виза.

Примерное практическое задание

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!

Задание 2.

Мы пожилая пара из Москвы. Хотим поправить здоровье в Чехии. У нас проблемы с опорно-двигательным аппаратом. Отель должен иметь свою лечебно-оздоровительную базу. Питание 3-х разовое. Номер обычный.

Поехать хотим в июне, даты вылета не принципиальны, но не более, чем на 14 дней. Также хотелось бы немного посмотреть саму страну. Предложите какие-нибудь экскурсии недалеко от нашего санатория.

Постарайтесь найти качественный, но бюджетный вариант. Спасибо.

Задание 3.

Обращается к Вам крупная компания по продаже и обслуживанию кондиционеров. На летние каникулы мы хотели бы провести корпоративное погружение в продажи и повышения качества обслуживания в нашей компании, в счет поощрения работников компании за хорошие продажи и усиления командного духа. К этому мы хотим приурочить и обучение по тимбилдингу, повышения качества обслуживания и углублению продаж. Нас

интересует активный отдых в Сибири, желательно на берегу реки или озера с интересными трекинговыми маршрутами, походами или сплавами.

Численность сотрудников не превышает 60 человек. Бюджет планируемый на отдых не должен превышать 500 000 рублей.

Предложите варианты размещения, развлечения и питания на 3-5 дней.

Хотелось бы иметь полный комплекс обслуживания. Подберите варианты транспортной доставки. Организацию тренинговой программы компания берет на себя. Предпочтительное размещение на базе отдыха.

Задание 4.

Добрый день

Мы родители выпускного 4 класса г. Астрахани в количестве 15 человек, хотим сделать подарок для своих детей, чтобы было запоминающееся время. Сопровождение классный руководитель и двое родителей из родительского комитета. Дети спортивные, активные.

Предложите отдых в России, в месте должны быть водоемы для купания и горы для совершения пеших прогулок.

Желательно размещение компактно и в одном месте, с трехразовым питанием. Необходим трансфер. Кроме этого близ отеля должен быть развлекательный центр.

Задание 5.

Добрый день!

Обращается к вам компания молодых людей и Салавата, Республика Башкортостан (6 человек, возраст 21-25 лет). Просим вас организовать поездку в Москву. Мы интересуемся альпинизмом, плаванием и любим. Предложите отдых в России, у моря, но не далеко от спортивного комплекса, учетом наших пожеланий. Хотим жить на базе отдыха, вместе. Дорогу планируем поездом. Рассмотрим вариант размещения не далеко от центра развлечений. Интересны экскурсионные программы. редложите вариант не более 10 дней.

1.3.2. Критерии оценки

Оценка за задание «Тестирование» определяется простым суммированием баллов за правильные ответы на вопросы. Один верный ответ равен 0,66 балла.

Ответ считается правильным, если:

- при ответе на вопрос закрытой формы с выбором ответа выбран правильный ответ;
- при ответе на вопрос открытой формы дан правильный ответ;
- при ответе на вопрос на установление правильной последовательности установлена правильная последовательность;
- при ответе на вопрос на установление соответствия, если сопоставление произведено верно для всех пар.

Критерии оценки практического задания

№	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 деятельности конкурентов	0,1

	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 туристических 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
	Итого	3 балла

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 туристической индустрии [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.