

НЕГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
«ЭКОНОМИЧЕСКИЙ БИЗНЕС-КОЛЛЕДЖ»

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

### **01. Предоставление турагентских услуг**

специальность **100401 Туризм**  
по программе базовой подготовки

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее - ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 100401 Туризм (базовой подготовки) и примерной программы, рекомендованной Экспертным советом по профессиональному образованию Федерального государственного автономного учреждения Федерального института развития образования (ФГАУ ФИРО) (Заключение Экспертного совета №089 от 02.марта 2012г.)

Организация-разработчик: НОУ «Экономический бизнес – колледж»

Разработчик:

Захарова Е.В., к.э.н., преподаватель НОУ «Экономический бизнес – колледж»

Портнова И.В., к.искусствовед.н., преподаватель НОУ «Экономический бизнес – колледж»

Донская Н.А., к.филос.н., преподаватель НОУ «Экономический бизнес – колледж»

Рабочая программа рекомендована ПЦК Туризма НОУ «Экономический бизнес – колледж».

Протокол № 1 от «29» августа 2012г.

Председатель ПЦК Туризма  Тивобилева Р.А.

Заместитель директора по учебной работе

 А.Н.Филимонова

«03» сентября 2012 г.

Рецензент:

Богачева Н., руководитель учебного центра туристическо-поисковой системы Туры.ры

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	10
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	12
4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	26
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)	30

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

## Предоставление турагентских услуг

### 1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля (далее РАБОЧАЯ программа) – является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 100401 Туризм (базовой подготовки), в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): Предоставление турагентских услуг и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.

ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах.

ПК 1.3. Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.

ПК 1.4. Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя.

ПК 1.5. Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы).

ПК 1.6. Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю.

ПК 1.7. Оформлять документы строгой отчетности.

ПК 1.8. Разрабатывать экскурсионную программу.

ПК 1.9. Подготавливать информационные материалы по теме экскурсий.

ПК 1.10. Проводить экскурсию в соответствии с заявкой потребителя экскурсионной услуги.

ПК 1.11. Инструктировать туристов о правилах поведения во время экскурсии.

ПК 1.12. Взаимодействовать со сторонними организациями (музеями, объектами общественного питания, транспортными компаниями) по формированию и реализации экскурсионных программ.

ПК 1.13. Оформлять отчетную документацию по выполнению программы экскурсии.

ПК 1.14. Пользоваться различными нормами и правилами современного этикета.

ПК 1.15. Вести деловую переписку.

ПК 1.16. Применять на практике навыки различных способов коммуникации.

ПК 1.17. Подготавливать публичное выступление и демонстрировать ораторское искусство.

ПК 1.18. Вести коммерческие переговоры.

Программа профессионального модуля может быть использована при реализации основных профессиональных образовательных программ по специальности 100401 Туризм всеми образовательными учреждениями профессионального образования на базе основного общего образования.

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

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

### **иметь практический опыт:**

выявления и анализа потребностей заказчиков и подбора оптимального туристского продукта;

проведения сравнительного анализа предложений туроператоров, разработки рекламных материалов и презентации турпродукта;

взаимодействия с туроператорами по реализации и продвижению турпродукта с использованием современной офисной техники;

оформления и расчета стоимости турпакета (или его элементов) по заявке потребителя;

оказания визовой поддержки потребителю;

оформления документации строгой отчетности;

разработки и проведения экскурсии;

подбора информации по заданной теме экскурсии;

сравнительного анализа разработанных инструкций о правилах поведения туристов во время экскурсии;

выбора местной организации питания для сотрудничества при проведении экскурсии;

заполнения бланка отчета о проведении экскурсии;

### **уметь:**

определять и анализировать потребности заказчика;

выбирать оптимальный туристский продукт;

осуществлять поиск актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках из разных источников (печатных, электронных);

составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам, проводить маркетинг существующих предложений от туроператоров;

взаимодействовать с потребителями и туроператорами с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения;

осуществлять бронирование с использованием современной офисной техники;

принимать участие в семинарах, обучающих программах, ознакомительных турпоездках, организуемых туроператорами;

обеспечивать своевременное получение потребителем документов, необходимых для осуществления турпоездки;

разрабатывать и формировать рекламные материалы, разрабатывать рекламные акции и представлять туристский продукт на выставках, ярмарках, форумах;

представлять турпродукт индивидуальным и корпоративным потребителям;

оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты;

оформлять документацию заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта;

составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договора, заявки);

приобретать, оформлять, вести учет и обеспечивать хранение бланков строгой отчетности;

принимать денежные средства в оплату туристической путевки на основании бланка строгой отчетности;

предоставлять потребителю полную и актуальную информацию о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы;

консультировать потребителя об особенностях заполнения пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению виз;

доставлять туроператору пакет документов туриста, необходимых для получения виз в консульствах зарубежных стран;

использовать методические разработки форм и видов проведения экскурсий;  
использовать информационные источники (справочную литературу, исторические документы, научную литературу, электронные средства массовой информации);

определять цели, задачи и тему экскурсии;

определять ключевые позиции программы экскурсии;

организовывать протокольные мероприятия при встрече туристов, в начале и при завершении экскурсии;

использовать офисные технологии;

составлять «Пакет экскурсовода»;

определять особые потребности тургруппы или индивидуального экскурсанта;

согласовывать место встречи экскурсионной группы и организовывать встречу;

использовать методические приемы показа экскурсионных объектов;

проводить инструктаж о правилах поведения в группе;

использовать микрофон и усилительную технику;

соблюдать правила протокола и этикета;

вести отчеты по установленной форме;

проводить инструктаж о правилах поведения в группе и на конкретном виде транспорта;

проводить инструктаж об общепринятых и специфических правилах поведения при посещении различных достопримечательностей;

контролировать наличие туристов;

обращаться за помощью в соответствующие службы при наступлении чрезвычайной ситуации;

учитывать физиологические потребности при передвижении туристов на конкретном виде транспорта;

выявлять и предусматривать возникновение потребности во взаимодействии с конкретными организациями для обеспечения проведения экскурсии;

производить анализ и отбор конкретных организаций, необходимых для

обеспечения проведения экскурсии;

закключать договоры на обслуживание экскурсантов силами сторонних организаций;

проверять наличие необходимых документов (билетов, путевок, ваучеров);  
вести отчеты по установленной форме;

пользоваться различными нормами и правилами современного этикета в зависимости от бизнес-ситуации, места, времени, статусных различий, форм делового общения;

вести деловую переписку, как внутрикорпоративную, так и внешнюю;

применять на практике навыки различных способов коммуникации (сообщения по факсу, служебные записки, e-mail и др.);

подготовить публичное выступление и продемонстрировать ораторское искусство перед аудиторией;

вести коммерческие переговоры, применяя в зависимости от ситуации различные стратегии и тактики их ведения, демонстрируя знание различий национальных стилей ведения переговоров;

**знать:**

структуру рекреационных потребностей, методы изучения и анализа запросов потребителя;

требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю, к правилам реализации туристского продукта и законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора;

различные виды информационных ресурсов на русском и иностранном языках, правила и возможности их использования;

методы поиска, анализа и формирования баз актуальной информации с использованием различных ресурсов на русском и иностранном языках;

технологии использования базы данных;

статистику по туризму, профессиональную терминологию и принятые в туризме аббревиатуры;

особенности и сравнительные характеристики туристских регионов и турпродуктов;

основы маркетинга и приемы маркетинговых исследований в туризме;

виды рекламного продукта, технологии его разработки и проведения рекламных мероприятий;

характеристики турпродукта и методики расчета его стоимости;

правила оформления деловой документации;

правила изготовления, использования, учета и хранения бланков строгой отчетности;

перечень стран, имеющих режим безвизового и визового въезда граждан Российской Федерации;

перечень стран, входящих в Шенгенское соглашение, и правила пересечения границ этих стран гражданами Российской Федерации;

требования консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы;

информационные технологии и профессиональные пакеты программ по бронированию;

- экскурсионную теорию;
- технику подготовки экскурсии;
- объекты экскурсионного показа и критерии отбора объектов экскурсионного показа;
- достопримечательности в контексте истории, географии и культуры;
- отечественную историю и культуру;
- методики работы с библиографическими материалами;
- техники поиска информационных материалов в сети Интернет;
- правила использования офисной техники;
- музейные организации по программе экскурсии;
- регламент и правила обслуживания в конкретных музейных организациях;
- методику проведения экскурсий;
- методические приемы показа экскурсионных объектов;
- правила делового протокола и этикета;
- технику использования микрофона и усилительных средств;
- техники ведения переговоров, публичных выступлений, экскурсионного рассказа, ответов на вопросы;
- правила обслуживания на транспорте и правила поведения на конкретном виде транспорта;
- характеристики транспортных средств, необходимых на маршруте экскурсии;
- транспортные организации, которые могут предоставить услуги, необходимые при проведении экскурсии;
- основы психологии и физиологии человека;
- организации питания по маршруту экскурсии;
- правила оказания первой медицинской помощи;
- контактные телефоны соответствующих служб, в которые следует обращаться при наступлении чрезвычайной ситуации;
- перечень необходимых документов (билеты, путевки, ваучеры);
- формы установленной отчетности и правила их ведения;
- инструкции и правила техники безопасности;
- роль современного этикета в становлении имиджа специалиста, принципы создания имиджа;
- основные нормы и правила речевого, телефонного, трапезного этикета;
- правила и принципы ведения деловой переписки;
- общие принципы организации различных форм деловой коммуникации;
- приемы, методики, технологии воздействия и влияния на деловых партнеров;
- особенности различных стилей делового костюма, влияние стиля одежды и аксессуаров на деловые отношения.

### **1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение программы профессионального модуля:**

всего – 509 часов, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 363 часа, включая:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 291 час;

самостоятельной работы обучающегося – 146 часов;

учебной и производственной практики – 72 часа.

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

Код	Наименование результата обучения
ПК 1.1.	Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.
ПК 1.2.	Информировать потребителя о туристских продуктах.
ПК 1.3.	Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.
ПК 1.4.	Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя.
ПК 1.5.	Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы).
ПК 1.6.	Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю.
ПК 1.7.	Оформлять документы строгой отчетности.
ПК 1.8.	Разрабатывать экскурсионную программу.
ПК 1.9.	Подготавливать информационные материалы по теме экскурсий.
ПК 1.10.	Проводить экскурсию в соответствии с заявкой потребителя экскурсионной услуги.
ПК 1.11.	Инструктировать туристов о правилах поведения во время экскурсии.
ПК 1.12.	Взаимодействовать со сторонними организациями (музеями, объектами общественного питания, транспортными компаниями) по формированию и реализации экскурсионных программ.
ПК 1.13.	Оформлять отчетную документацию по выполнению программы экскурсии.
ПК 1.14.	Пользоваться различными нормами и правилами современного этикета.
ПК 1.15.	Вести деловую переписку.
ПК 1.16.	Применять на практике навыки различных способов коммуникации.
ПК 1.17.	Подготавливать публичное выступление и демонстрировать ораторское искусство.
ПК 1.18.	Вести коммерческие переговоры.
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.
ОК 10.	Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей).

### 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

#### 3.1. Тематический план профессионального модуля

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля *	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов <i>если предусмотрена рассредоточенная практика</i>
			Всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов	Всего, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ОК 1-10 ПК 1.1. – 1.18.	Раздел 1. Реализация программы технологии продаж и продвижения турпродукта	119	55	15	6	28	2	36	-
	Раздел 2. Реализация программы технологии и организации турагентской деятельности	144	96	50	12	48	3	-	-
	Раздел 3. Реализация программы технологии и организации информационно-экскурсионной деятельности	69	46	26	6	23	2	-	-
	Раздел 4. Реализация программы методики разработки и проведения экскурсии	81	54	27	6	27	2	-	-
	Раздел 5. Реализация программы правил делового этикета	60	40	30	-	20	-	-	-
	Производственная практика	36							36
	<b>Всего:</b>	<b>509</b>	<b>291</b>	<b>148</b>	<b>30</b>	<b>146</b>	<b>9</b>	<b>36</b>	<b>36</b>

### 3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю (ПМ)

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел ПМ 1. Реализация программы технологии продаж и продвижения турпродукта		119	
МДК.01.01. Технология продаж и продвижения турпродукта		49	
Тема 1.1. Специфика и комплексный характер туристского маркетинга. Понятие турпродукта	<b>Содержание</b> 1. Основные маркетинговые понятия в туризме 2. Профессиональную терминологию и принятые в туризме аббревиатуры; 3. Виды и цели маркетинговых исследований. 4. Международные маркетинговые исследования. Статистика по туризму. 5. Подготовка турпродукта к реализации.	8	1
			2
			1
			2
			2
	<b>Практическое занятие:</b> 1. Найти актуальную информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках из разных источников (печатных, электронных);	2	
Тема 1.2. Законодательство в сфере туризма	<b>Содержание</b> 1. Федеральное и региональное законодательство в сфере туризма 2. Требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю, к правилам реализации туристского продукта ;	4	1
	<b>Практическое занятие:</b> 1. Составить пакет документов, предоставляемых для оформления визы, с учетом требований консульств зарубежных стран;	2	

<b>Тема 1.3. Теоретические основы маркетинговой деятельности в сервисе и туризм</b>	<b>Содержание</b> 1. Разработка и управление продуктом 2. Характеристики турпродукта и методики расчета его стоимости; 3. Подготовка турпродукта к реализации 4. Внутренний маркетинг 5. Позиционирование товара и фирмы.	8	2
			2
			2
			2
	<b>Практическое занятие:</b> 1. Ценовая политика туристского предприятия. Составить варианты турпродукта, с различным набором туристских услуг и рассчитать его стоимость; 2. Политика в области распределения туристских услуг. Моделирование покупательского поведения на рынке туруслуг.	4	
<b>Тема 1.4. Структура рекреационных потребностей</b>	<b>Содержание</b> 1. Основные факторы, влияющие на туристский спрос. Особенности и сравнительные характеристики туристских регионов и турпродуктов; 2. Структуру рекреационных потребностей, методы изучения и анализа запросов потребителя; 3. Поведение покупателей на рынке туруслуг	6	2
			2
			2
	<b>Практическое занятие:</b> 1. Составить схему «Потребностей заказчика» для различных ситуаций провести её анализ.	2	
<b>Тема 1.5. Рекламы в туризме</b>	<b>Содержание</b> 2. Виды рекламного продукта, технологии его разработки и проведения рекламных мероприятий; 1. Туристическая реклама. 3. Требования к рекламе 4. Правила проведения рекламной кампании. 5. Управление предложением фирмы и спросом	8	2
	<b>Практическое занятие:</b> 1. Маркетинговая коммуникация туристского предприятия: личная продажа и стимулирование сбыта. Порядок и способы разработки презентации турпродукта для индивидуального и корпоративного потребителя;	3	
	2. Маркетинговая коммуникация: реклама и пропаганда.	2	

<p style="text-align: center;"><b>Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ 1.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Изучение законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора;</li> <li>2. Изучение запросов потребителей в туристическом бизнесе.</li> <li>3. Составление характеристики турпродукта своего родного региона</li> <li>4. Оформление рекламы турпродукта.</li> <li>5. Составление базы данных по турпродуктам;</li> <li>6. Изучение каналов сбыта услуг индустрии туризма и гостеприимства.</li> <li>7. Сбор информации о турпродукции.</li> <li>8. Сегментирование туристского рынка.</li> <li>9. Ревизия маркетинговой среды туристского предприятия.</li> <li>10. Характеристика сбытовой деятельности турфирмы</li> <li>11. Маркетинговые исследования конкурентов</li> <li>12. Написание курсовой работы</li> </ol>		28	
<p style="text-align: center;"><b>РАБОЧАЯ тематика домашних заданий</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Оформить образец пакета документов, предоставляемых для оформления визы, с учетом требований консульств зарубежных стран;</li> <li>2. Разработать рекламную акцию существующего турпродукта;</li> <li>3. Оформить таблицу «Рекреационных потребностей»;</li> <li>4. Рассчитать стоимость турпродукта;</li> <li>5. Подготовить письменный материал о туристских услугах;</li> </ol>			
<p><b>Учебная практика</b> <b>Виды работ:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Планирование и разработка турпродукта.</li> <li>2. Составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам.</li> <li>3. Проводить маркетинг существующих предложений от туроператоров,</li> <li>4. Разрабатывать и формировать рекламные материалы.</li> <li>5. Разрабатывать рекламные акции и представлять туристский продукт на выставках, ярмарках, форумах.</li> <li>6. Разрабатывать нерекламные методы продвижения турпродукта.</li> <li>7. Формирование сбытовой сети. Стимулирование сбыта. Личная продажа.</li> <li>8. Разрабатывать методы стимулирования спроса</li> <li>9. Определить стоимость и цену турпакета (рассчитать стоимость услуг, включенных в состав тура, собственные расходы).</li> </ol>		36	

Раздел ПМ 2. Реализация программы технологии и организации турагентской деятельности		144	
МДК.01.02. Технология и организация турагентской деятельности.		84	
Тема 2.1. Понятие туристской деятельности.	<b>Содержание</b> 1. Туризм как феномен культуры и объект профессиональной деятельности. 2. Понятийный аппарат. 3. Факторы развития туризма. 4. Международное регулирование туристской деятельности. 5. Развитие туристской деятельности в России.	4	2
	<b>Практические занятия</b> 1. Составление списка преимуществ группового и индивидуального туризма. 2. Участие государства в регулировании туристской деятельности в России.	6	
Тема 2.2. Понятие турагентской деятельности.	<b>Содержание</b> 1. Понятие турагентской деятельности. 2. Виды деятельности турагента. 3. Организация работы туристической фирмы. 4. Разработка турпродукта в процессе оказания турагентских услуг. 5. Виды информационных ресурсов на русском и иностранном языках.	5	2
	<b>Практические занятия</b> 1. Составить перечень материально-технической базы туристической фирмы. 2. Разработка турпродукта. 3. Продвижения турпродукта на внутреннем и внешних рынках. 4. Осуществление предоставления турагентских услуг, соответствующих запросам потребителя.	10	

<b>Тема 2.3. Договорно-правовая документация</b>	<b>Содержание</b> 1. Права и обязанности турфирм. 2. Права и обязанности туристов. 1.Туристская документация: виды и особенности. 2.Основные положения нормативно-правовых документов, регулирующих туристскую сферу. 3.Организация контактной зоны для обслуживания потребителей турагентских услуг. 4. Общегражданские и специальные заграничные паспорта. 6.Правила оформления договора о реализации туристского продукта. 7.Правила оформления бланка туристской путевки. 8.Правила оформления ваучера. 9.Правила оформления бланков заказа. 10. Правила оформления листа бронирования. 11. Компенсация за непредоставленные услуги и возмещение убытков туристам.	13	2
	<b>Практические занятия</b> 1.Оформить образец договора о реализации туристского продукта. 2. Оформить образец бланка туристской путевки. 3. Деловая ситуация: «Оформление документов». 4. Бронирование услуг. 5.Подтверждение заказанного турпакета. 6.Составить перечень учредительных и разрешительных документов туристской фирмы.	16	
<b>Тема 2.4. Информационные ресурсы в туристической деятельности</b>	<b>Содержание</b> 1. Информация – связующее звено системы туристской отрасли. 2. Виды информационных ресурсов, правила и возможности их использования. 3. Информационные технологии и их роль в туристской отрасли. 4. Системы бронирования и автоматизации документооборота. 5.Формирование базы актуальной информации. 6. Технологии использования базы данных.	6	2
	<b>Практические занятия</b> 1.Составить схему «Построения связей информационных баз данных в туристской отрасли» 2.Составить схему бронирования и автоматизации документооборота	6	
<b>Тема 2.5. Обслуживание клиентов турфирмы.</b>	<b>Содержание</b> 1.Профессионально-квалификационная характеристика работников туристского бизнеса.	8	2

	<ul style="list-style-type: none"> <li>2.Классификация групп клиентов турфирмы.</li> <li>3. Стратегия обслуживания клиентов.</li> <li>4. Формы и стили обслуживания клиентов.</li> <li>5. Анимационное обслуживание туристов.</li> <li>6. Формирование коммуникативных навыков персонала турфирмы.</li> <li>7.Качество обслуживания в туризме.</li> <li>8.Способы регулирования качества обслуживания в туризме.</li> <li>8.Профессиональная этика работников туристского бизнеса.</li> </ul>		
	<p><b>Практические занятия</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1.Сформулировать профессиональные требования к работнику турфирмы.</li> <li>2.Разработать схему работы со слабомотивированным клиентом.</li> <li>3.Сформулировать основные принципы этики делового общения персонала турфирмы.</li> <li>4. Разработать схему работы с клиентом, пришедшим в турфирму с капризным ребенком.</li> </ul>	12	
	<p style="text-align: center;"><b>Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ 2.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Изучение особенностей разных видов туризма (лечебно-оздоровительный, культурно-познавательный, ностальгический туризм).</li> <li>2. Классификация маршрутов по видам трассы.</li> <li>3. Изучение особенностей функционирования туристского рынка.</li> <li>4. Написание рефератов по темам: «Хартия туризма», «Кодекс туриста».</li> <li>5. Написание реферата по теме: Шенгенское соглашение ЕС «О едином визовом и туристском пространстве»</li> <li>6.Проанализировать прямые и косвенные формы поддержки туристской сферы.</li> <li>7. Предоставление информации о перспективах развития мирового туризма.</li> <li>8.Создание туристской рекламы.</li> <li>9. Сертификация туристских услуг.</li> <li>10.Оформление ваучера.</li> <li>11.Оформление бланков заказа.</li> <li>12. Изучение правил учета и хранения бланков строгой отчетности.</li> <li>13. Оформление офиса туристической фирмы.</li> <li>14. Написание курсовой работы.</li> </ul>	48	
	<p style="text-align: center;"><b>РАБОЧАЯ тематика домашних заданий</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Оформить образец листа бронирования.</li> <li>2. Разработать имидж туристической фирмы.</li> <li>3.Порядок перемещения валюты через государственную границу.</li> <li>4.Порядок ввоза и вывоза различных товаров.</li> <li>5.Пассажирская таможенная декларация.</li> </ul>		

Раздел 3. Реализация программы технологии и организации информационно-экскурсионной деятельности		69	
МДК 01.03. Технология и организация информационно-экскурсионной деятельности		40	
Тема 3.1. Использование информационных технологий и экскурсионного оборудования в информационно-экскурсионной деятельности	<b>Содержание</b> 1.Поиск информационных материалов в сети Интернет. 2.Правила использования офисной техники. 3.Техника использования микрофона и усилительных средств	3	3
	<b>Практические занятия</b> 1.Использование информационных источников (справочная литература, исторические документы, научная литература, электронные средства массовой информации) 2.Использование микрофона и усилительной техники.	6	
Тема 3.2. Деловой протокол, этикет и правила безопасности.	<b>Содержание</b> 1.Правила делового протокола и этикета. 2.Техника ведения переговоров, публичных выступлений, экскурсионного рассказа, ответов на вопросы. 3.Правила обслуживания на транспорте и правила поведения на конкретном виде транспорта. 4.Инструкции и правила техники безопасности.	4	2
	<b>Практические занятия</b> 1.Анализ протокольных мероприятий при встрече туристов, в начале и при завершении экскурсии. 2. Проведение инструктажа о правилах поведения в группе.	6	
Тема 3.3. Взаимодействие с организациями для обеспечения проведения экскурсии.	<b>Содержание</b> 1.Транспортные организации, предоставляющие услуги, необходимые при проведении экскурсии. 2.Организации питания по маршруту экскурсии. 3.Регламент и правила обслуживания в конкретных музейных организациях. 4 Медицинские учреждения для оказания медицинской помощи.	3	2
	<b>Практические занятия</b> 1. Анализ и отбор конкретных организаций, необходимых для обеспечения проведения экскурсии.	2	

<b>Тема 3.4. Оформление экскурсионной документации.</b>	<b>Содержание</b> 1. Методическая разработка экскурсии. 2. "Пакет экскурсовода". 3. Обслуживание экскурсантов силами сторонних организаций. 4. Документы для проведения городских экскурсий.	4	2
	<b>Практические занятия</b> 1. Составление "Пакета экскурсовода". 2. Подготовка экскурсионных тем. 3. Оформление документов для проведения экскурсий. 4. Определение ключевых позиций программы экскурсии.	12	
<b>Самостоятельная работа</b> 1. Подготовка путевой информации в загородной автобусной экскурсии. 2. Работа над текстами экскурсий. 3. Работа над индивидуальным текстом экскурсии "Музей Булгакова «Нехорошая квартира» и Патриаршие пруды – литературно-исторические памятники Москвы". 4. Работа над контрольным текстом путевой информации в загородной автобусной экскурсии. 5. Написание курсовой работы.		23	
<b>Раздел ИМ 4. Реализация программы методики разработки и проведения экскурсии</b>		81	
<b>МДК 01.04. Методика разработки и проведения экскурсии.</b>		48	
<b>Тема 4.1. Методика разработки и проведения экскурсии.</b>	<b>Содержание</b> 1. Тема, цель и задачи экскурсии. 2. Правила проведения экскурсий. 3. Технология подготовки экскурсии. 4. Индивидуальный план экскурсовода: разделы, «портфель экскурсовода». 5. Контрольный и индивидуальный текст экскурсии. 6. Технологическая карта экскурсии. 7. Техника ведения экскурсии. 8. Особенности обзорных городских экскурсий. 9. Особенности проведения экскурсий в религиозных учреждениях. 10. Особенности проведения тематических экскурсий. 11. Особенности проведения природоведческих экскурсий. 12. Правила техники безопасности при проведении экскурсий.	24	2
	<b>Практические занятия</b>	24	

	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Выбрать тему экскурсии, сформулировать её цель, отобрать литературу.</li> <li>2. Изучить литературу, архивные и статистические источники по теме экскурсии.</li> <li>3. Отобрать экскурсионные объекты согласно требованиям. Подготовить текст экскурсии.</li> <li>4. Разработать экскурсионный маршрут.</li> <li>5. Составить «портфель экскурсовода».</li> <li>6. Составить технологическую карту экскурсии.</li> <li>7. Составить карточки экскурсионных объектов.</li> <li>8. Провести пробную экскурсию.</li> </ol>		
<b>Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ 2.</b>		27	
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Определение сущности и признаков экскурсий.</li> <li>2. Классификация экскурсий.</li> <li>3. Классификация методических приёмов.</li> <li>4. Проанализировать виды и особенности показа на экскурсии.</li> <li>5. Трансформация устной речи в зрительные образы, особенности рассказа на экскурсии.</li> <li>6. Изучение приёма демонстрации наглядных пособий.</li> <li>7. Написание реферата: «Экскурсия как взаимодействие трёх компонентов – экскурсанта, экскурсовода и экскурсионного объекта».</li> <li>8. Анализ особенностей профессии экскурсовода.</li> <li>9. Классификация умений и навыков экскурсовода.</li> <li>10. Проанализировать речь экскурсовода.</li> <li>11. Классификация жестов, используемых в показе.</li> <li>12. Установление контакта экскурсовода с группой.</li> <li>13. Написание курсовой работы.</li> </ol>		
<b>Раздел ПМ 5. Реализация программы правил делового этикета</b>		60	
<b>МДК 01.05. Правила делового протокола и этикета.</b>		40	
<b>Тема 5.1. История этикета, его исторические формы и виды.</b>	<p><b>Содержание</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Понятие морали, этикета; происхождение делового этикета, важность морального фактора в организации работы коллективов, основные принципы делового этикета и протокола.</li> <li>2. Понятие имиджа.</li> </ol>	1	1

	<p><b>Практические занятия</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Оформление внешности делового человека. Одежда и аксессуары деловой женщины и делового мужчины. Dresscode.</li> <li>2. Тренинг в подборе одежды делового человека.</li> <li>3. Подготовить сообщения «Этикет и имидж в деловом общении», «Деловой этикет и его основные принципы», «Манеры поведения».</li> </ol>	3	
<b>Тема 5.2. Служебно-деловой этикет.</b>	<p><b>Содержание</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Речевые средства общения.</li> <li>2. Характеристики и содержание делового общения; встреча, прием – первые минуты общения; нормы и правила поведения с коллегами и подчиненными.</li> </ol>	1	2
	<p><b>Практические занятия</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Подготовка самопрезентации и презентации своего учреждения или организации.</li> <li>2. Подготовка публичного выступления на актуальную тему с учетом требований к устному выступлению.</li> <li>3. Тренинг с использованием правил настроя на собеседника, установления и поддержания контакта при личном общении, взаиморасположения в пространстве.</li> </ol>	3	
<b>Тема 5.3. Телефонный этикет.</b>	<p><b>Содержание</b></p> <p>Особые возможности телефона. Деловые ситуации по телефону. Телефон как средство информационных потоков, их содержание и роль в деятельности. Информационные технологии в управлении.</p>	1	2
	<p><b>Практические занятия</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Выявление особенностей делового телефонного разговора. Звучание голоса (интонация, тембр, темп речи, артикуляция)</li> <li>2. Планирование и подготовка к телефонной беседе с учетом основных требований этикета к ведению делового телефонного разговора.</li> <li>3. Контроль времени при телефонных переговорах. Техники вопросов и активного слушания.</li> </ol>	3	

<b>Тема 5.4. Этикет деловой переписки.</b>	<b>Содержание</b> <i>Письмо как средство коммуникации; структура и оформление делового письма; язык и стиль сообщений. Рекламные письма и необязательные предложения; паблисити. Письма по особым поводам. Различные способы коммуникации. Этикет коммуникаций.</i>	1	2
	<b>Практические занятия</b> <i>1. Составление деловых писем разных структур. 2. Редактирование деловых писем, писем по особым поводам. 3. Интернет-этикет.</i>	3	
<b>Тема 5.5. Столовый этикет.</b>	<b>Содержание</b> <i>1. Деловые трапезы. 2. Различные формы приемов.</i>	1	2
	<b>Практические занятия</b> <i>1. Упражнения в сервировке стола. 2. Обслуживание гостей за столом. 3. Подбор деловой одежды для делового ужина, делового ланча.</i>	3	
<b>Тема 5.6. Деловой протокол.</b>	<b>Содержание</b> <i>Виды приемов, существующие в международной практике. Международные стили ведения переговоров.</i>	1	2
	<b>Практические занятия</b> <i>1. Подготовка к встрече посетителей. Порядок обслуживания и сервировки. 2. Подготовка к встрече деловых партнеров. Организация деловых совещаний, встреч, конференций. Обслуживание деловой встречи. 3. Оформление стола для совещаний, переговоров. Схемы раскладки за столом. Подготовка приглашений, визиток.</i>	3	
<b>Тема 5.7. Невербальные средства в деловой коммуникации.</b>	<b>Содержание</b> <i>Репрезентативная система в деловой коммуникации. Ролевые и манипулятивные классификации. Методы стимулирования критического и творческого мышления специалистов в деловой сфере.</i>	1	2
	<b>Практические занятия</b> <i>1. Расшифровка различных сигналов невербальной коммуникации. 2. Распознавание знаков невербального канала общения. Лицо. Мимика. Жесты. Позы.</i>	3	

	<i>3. Работа с голосом. (тембр, тон, четкость, темп речи, интонации)</i>		
<b>Тема 5.8. Различные формы деловой коммуникации.</b>	<b>Содержание</b> <i>Деловые совещания: типы совещаний, подготовка совещания, организация пространственной среды, правила поведения на совещании, рекомендации по контролю ситуации на совещании.</i> <i>Презентации и публичные выступления. Пресс-конференция, дискуссия, симпозиум, полемика, дебаты, спор и др.</i> <i>Ароматы для делового человека: парфюм для деловых мужчин, ароматы для прекрасного пола. Мужские и женские украшения, общие рекомендации.</i>	1	2
	<b>Практические занятия</b> <i>1. Отработка навыков планирования и организации своего рабочего времени, эффективное управление своим временем.</i> <i>2. Алгоритм поведения в конфликтной ситуации.</i> <i>3. Разбор сложных этикетных ситуаций</i>	3	
<b>Тема 5.9. Искусство ведения коммерческих переговоров.</b>	<b>Содержание</b> <i>Значение переговоров в реализации потенциала деловой активности.</i> <i>Подготовка к переговорам; стратегия переговоров, определение сравнительной важности предметов обсуждения, стиль переговоров.</i> <i>Тактика переговоров, правила в решении вопроса об уступках, методика переговоров, особые приемы в ведении переговоров.</i>	1	2
	<b>Практические занятия</b> <i>1. Тренинг «Зачем и как соблюдать субординацию»</i> <i>2. Алгоритм поведения в конфликтной ситуации.</i> <i>3. Отработка навыков общения при конфликтных ситуациях.</i>	3	
<b>Тема 5.10. Международные стили ведения деловых переговоров.</b>	<b>Содержание</b> <i>Западный и восточный стили ведения переговоров, особенности и различия стилей. Особенности американского стиля ведения переговоров. Особенности российского стиля ведения переговоров.</i>	1	1
	<b>Практические занятия</b> <i>1. Порядок встречи делегации, правила «рассадки» за столом переговоров, в автомобиле</i> <i>2. Этикет обмена подарками и сувенирами</i> <i>3. Подготовка реферата «Специфика делового общения с иностранными партнерами»</i>	3	

<p style="text-align: center;"><b>Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ</b></p> <p>1. Изучение теоретических основ современного этикета и коммуникационных технологий, особенностей норм и правил поведения при различных формах делового общения.</p> <p>2. Подготовка устных сообщений на темы «Деловой этикет – инструмент построения карьеры», «Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности», «Роль костюма в создании имиджа», «Невербальные средства в деловой коммуникации», «Многообразие форм деловой коммуникации», «Публичная речь как форма деловой коммуникации», «Особенности национальных норм делового этикета», «Современный протокол как творческий процесс, как искусство общения».</p> <p>3. Составление плана каждой темы раздела.</p> <p>4. Выписать и объяснить специальные термины и понятия, содержащиеся в теме.</p>	20	
<p><b>РАБОЧАЯ тематика курсовых работ</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Организационно-правовые основы работы туристского предприятия.</li> <li>2. Технология и реализации туристского продукта.</li> <li>3. Организация и проведение туристского маршрута.</li> <li>4. Обслуживание клиентов турфирмы.</li> <li>5. Влияние потребителей туристического продукта на формирование рынка</li> <li>6. Туристский спрос и туристское предложение как взаимосвязанные компоненты.</li> <li>7. Эволюционное развитие туристского рынка.</li> <li>8. Использование виртуальных экскурсий для помощи людям с ограниченными возможностями здоровья.</li> <li>9. Состояние и перспективы развития экологического туризма.</li> <li>10. Особенности автобусного туризма и перспективы его развития в Московском регионе.</li> <li>11. Походы выходного дня: значение, особенности организации и проведения.</li> <li>12. Туризм Московского региона: история и перспектива развития.</li> </ol>	30	

<p><b>Производственная практика</b>  <b>Виды работ</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Расчёт стоимости турпакета (или его элементов).</li> <li>2. Анализ документации строгой отчетности.</li> <li>3. Анализ рекламных материалов и презентации турпродукта.</li> <li>4. Взаимодействия с туроператорами по реализации и продвижению турпродукта с использованием современной офисной техники.</li> <li>5. Оформление и расчет стоимости турпакета (или его элементов) по заявке потребителя.</li> <li>6. Проведение сравнительного анализа предложений туроператоров.</li> <li>7. Оформления документации строгой отчетности.</li> <li>8. Разработка рекламных материалов и презентации турпродукта.</li> <li>9. Подбор оптимального туристского продукта на основании анализа потребностей заказчиков и</li> <li>10. Разработка рекламных материалов, каталогов, брошюр, др. и выработки концепции продвижения турпродукта.</li> <li>11. Взаимодействие с туроператорами по реализации и продвижению турпродукта с использованием современной офисной техники.</li> <li>12. Оформление в установленном порядке заказы на формирование турпродукта отдельных туристов или лиц, уполномоченных представлять группу туристов.</li> <li>13. Разработка схемы бронирования услуг, их подтверждения и оформления.</li> <li>14. Создание базы данных по турпродуктам (получение, введение, обработку, анализ, классификацию, оценку, сверку и хранение информации), координирует извлечение и использование информации из базы данных.</li> <li>15. Разработка предложений по освоению нового тура, включая стажировку по иностранному языку работников в странах, в которых туроператор организует тур; организует ознакомительные туры.</li> <li>16. Подготовка организационно туристскую документацию (расписания, ваучеры, и т.п.).</li> <li>17. Организация проведение рекламных кампаний, выставок, презентаций.</li> <li>18. Освоение практических навыков использования основных методик, приемов и принципов, лежащих в основе построения межличностных отношений с партнерами по бизнесу, коллегами, руководителями и т.д</li> </ol>	36	
<b>Всего</b>	509	

## 4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### 4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы модуля предполагает наличие учебного кабинета турагентской и туроператорской деятельности;

#### **лабораторий и тренинговых кабинетов:**

учебный (тренинговый) офис;  
учебная (тренинговая) фирма по предоставлению туристских услуг (турфирма).

**Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:** доска, ученические столы 1-2 местные с комплектом стульев (компьютерные, учебные, демонстрационные), стол для преподавателя, компьютерный стол, демонстрационный стеллаж, шкафы для хранения учебников, дидактических материалов, пособий и пр.; пособия на печатной основе (таблицы, учебники, дидактический материал и т.д.); литература для учителя и обучающихся (учебники, справочники, методическая литература и т.д.).

**Технические средства обучения:** интерактивная доска, видеодвойка, мультимедийный проектор; средства новых информационных технологий (СНИТ); традиционные экранно-звуковые средства обучения (ЭЗСО, кинофильмы, диафильмы, диапозитивы-слайды, транспаранты); компьютер преподавателя, компьютеры для студентов, МФУ.

**Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории:** столы, стулья, компьютер преподавателя, компьютеры для студентов, МФУ.

Реализация программы модуля предполагает обязательную учебную и производственную практику.

### 4.2. Информационное обеспечение обучения

**Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы**

#### **МДК 01.01.**

##### **Основные источники:**

1. А.Б.Косолапов. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности. М.: Кнорус, 2010.
2. Мишина Л.А., Маркова Ю.А., Грачева О.Ю. Организация туристического бизнеса: Технология создания турпродукта: Учебно-практическое пособие. ИТК Дашков и К, 2008.

3. Бирюков П.Н. Правовое регулирование туристской деятельности. Издательство: Юристъ.2009.
4. Гурьянова Ф.А. Информационные технологии обслуживания туристов. Издательство: Советский спорт. 2010.
5. Моисеева Н.К. Маркетинг и турбизнес. Учебник. В 2-х частях. Издательство: Советский спорт. 2009.

**Дополнительные источники:**

1. Жукова М.А. Менеджмент в туристском бизнесе. М.: КНОРУС, 2006.
2. Поздняк Г.В. Атлас мира. Справочно-географический. М.: Оникс. 2010.
3. Бгатов А.П. Безопасность в туризме. М.: Форум. 2010.

**МДК 01.02**

**Основные источники:**

1. А.Б.Косолапов. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности. М.: Кнорус, 2010.
2. Мишина Л.А., Маркова Ю.А., Грачева О.Ю. Организация туристического бизнеса: Технология создания турпродукта: Учебно-практическое пособие. ИТК Дашков и К, 2008.
3. Бирюков П.Н. Правовое регулирование туристской деятельности. Издательство: Юристъ.2009.
4. Гурьянова Ф.А. Информационные технологии обслуживания туристов. Издательство: Советский спорт. 2010.
5. Моисеева Н.К. Маркетинг и турбизнес. Учебник. В 2-х частях. Издательство: Советский спорт. 2009.

**Дополнительные источники:**

1. Жукова М.А. Менеджмент в туристском бизнесе. М.: КНОРУС, 2006.
2. Поздняк Г.В. Атлас мира. Справочно-географический. М.: Оникс. 2010.
3. Бгатов А.П. Безопасность в туризме. М.: Форум. 2010.

**МДК 01.03**

1. Г.П.Долженко. Экскурсионное дело. Москва.Март, 2005
2. Хуусконен Н.М., Глушанок Т.М.Практика экскурсионной деятельности. М., Издательский дом Герда, 2007.
3. Емельянов Б.В. В помощь экскурсоводу. М. Профмиздат, 2003.
4. Савина Н.В. Экскурсоведение: учебно-практическое пособие. Минск, 2001.

**МДК 01.04**

1. Биржаков М.Б. Экскурсионное дело. Журнал «Туристские фирмы», Спб, Невский фонд,, 2003.
2. Емельянов Б.В. Экскурсоведение. М. Советский спорт, 2004.

3. Караневский П.И. Экскурсоведение. М.Российский Новый Университет, 2006.

## **МДК 01.05**

### **Основные источники:**

1. Алехина И.Я. Имидж и этикет в бизнесе. – М.: Дело, 2003. – 112 с.
2. Кузнецов И.Н. Этикет / И.Н. Кузнецов. – Мн.: ТетраСистемс, 2003. – 416 с.
3. Панфилова А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности: Учебное пособие. – СПб.: Изд-во Знание; ИВЭСЭП, 2001. – 496 с.
4. Тэйлор Ш. Деловая переписка и образцы документов / Пер. с англ. С.Л. Могилевского. – М.: ООО «Издательство Проспект», 2002. – 384 с.
5. Этикет от А до Я / Авт.-сост. Гусев И.Е. – Мн.: Харвест, 2002. – 464 с

### **Дополнительные источники:**

1. Архангельская М.Д. Бизнес-этикет, или Игра по правилам. – М.: Изд-во Эксмо, 2002. – 160 с.
2. Соловьев Э.Я. Современный этикет. Деловой протокол. – М., 2001.
3. Кузин Ф.А. Культура делового общения: Практическое пособие. – М., 2000.

## **4.3. Общие требования к организации образовательного процесса**

Обязательным условием организации образовательного процесса в рамках профессионального модуля «Предоставление турагентских услуг» является освоение программ общепрофессиональных дисциплин.

При работе над курсовой работой (проектом) обучающимся оказываются консультации.

Обязательным условием реализации модуля является организация учебной и производственной практики (концентрированная), консультационной помощи обучающимся.

## **4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса**

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарным курсам: наличие высшего профессионального образования, соответствующего профилю модуля «Предоставление турагентских услуг».

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой:

дипломированные специалисты – преподаватели междисциплинарных курсов, регулярно проходящие стажировку в качестве методистов по программам преподавания, повышающие квалификацию на курсах. Опыт деятельности в образовательных учреждениях является обязательным.

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

Образовательное учреждение, реализующее подготовку по программе профессионального модуля, обеспечивает организацию и проведение текущего и итогового контроля индивидуальных образовательных достижений (знания, умения, практический опыт).

Текущий контроль проводится преподавателем в процессе обучения. Итоговый контроль проводится экзаменационной комиссией после обучения по междисциплинарному курсу.

Обучение по профессиональному модулю завершается промежуточной аттестацией, которую проводит экзаменационная комиссия. В состав экзаменационной комиссии могут входить представители общественных организаций обучающихся, работодатели.

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.	Определение запросов потребителя с учетом их особенностей и возможности реализации.	Практическое задание
ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах.	Умение донести до потребителя информацию о туристском продукте.	Составление информационной листовки и конспекта устного предложения.
ПК 1.3. Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.	Умение организовывать продвижение туристского продукта на рынке туристских услуг.	Практическое занятие
ПК 1.4. Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя.	Умение рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя.	Практическое задание по расчету стоимости турпакета в соответствии с конкретной заявкой.
ПК 1.5. Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы).	Оформление турпакета.	Практическое задание по оформлению турпакета.

ПК 1.6. Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю.	Выполнение работы по оказанию визовой поддержки потребителя.	Практическое задание по оформлению пакета документов, необходимых для получения визы.
ПК 1.7. Оформлять документы строгой отчетности.	Оформление документов строгой отчетности.	Практическое задание по заполнению документов строгой отчетности.
ПК 1.8. Разрабатывать экскурсионную программу.	Разработка экскурсионной программы в соответствии с целями экскурсии, заявкой потребителя.	Составление плана-конспекта экскурсионной программы.
ПК 1.9. Подготавливать информационные материалы по теме экскурсий.	Подготовка информационных материалов по теме экскурсий.	Составление пакета информационных материалов по конкретной теме экскурсии.
ПК 1.10. Проводить экскурсию в соответствии с заявкой потребителя.	Проведение экскурсии в соответствии с заявкой потребителя.	Формализованное наблюдение экскурсии
ПК 1.11. Инструктировать туристов о правилах поведения во время экскурсии.	Инструктаж туристов о правилах поведения во время экскурсии.	Проведение инструктажа. Формализованное наблюдение инструктажа.
ПК 1.12. Взаимодействовать со сторонними организациями (музеями, объектами общественного питания, транспортными компаниями) по формированию и реализации экскурсионных программ.	Взаимодействие со сторонними организациями в соответствии с целями, задачами, сроками реализации экскурсионной программы.	Формализованное наблюдение за формированием и реализацией экскурсионной программы.
ПК 1.13. Оформлять отчетную документацию по выполнению программы экскурсии.	Умение оформлять отчетную документацию по выполнению программы экскурсии согласно единым требованиям.	Практическое задание по оформлению отчетной документации.
ПК 1.14. Пользоваться различными нормами и правилами современного	Владение нормами общегражданского и делового этикета.	Тестирование.

этикета.		
ПК 1.15. Вести деловую переписку.	Ведение деловой переписки.	Составление деловой переписки различного содержания.
ПК 1.16. Применять на практике навыки различных способов коммуникации.	Применение на практике навыков различных способов коммуникации.	Практическое занятие.
ПК 1.17. Подготавливать публичное выступление и демонстрировать ораторское искусство.	Подготовка публичного выступления и демонстрация ораторского искусства.	Публичное выступление.
ПК 1.18. Вести коммерческие переговоры.	Владение деловым протоколом и основами ведения деловых переговоров	Практическое занятие.

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

<b>Результаты (освоенные общие компетенции)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки</b>
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	демонстрация интереса к будущей профессии через: - повышение качества обучения по ПМ; - участие в НСО; - участие студенческих олимпиадах, научных конференциях; - участие в органах студенческого самоуправления, - участие в социально-проектной деятельности; - портфолио студента	интерпретация результатов наблюдений за обучающимся в процессе освоения профессиональной программы
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач,	– выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач в области предоставления турагентских услуг;	- наблюдение за обучающимся на производственной практике; - оценка

оценивать их эффективность и качество.	оценка эффективности и качества выполнения;	результативности работы обучающегося при выполнении индивидуальных заданий.
ОК 3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.	- решение стандартных и нестандартных профессиональных задач в области предоставления турагентских услуг, и нести за них ответственность	- оценка результативности работы обучающегося при исполнении профессиональной деятельности
ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	- эффективный поиск и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	- оценка эффективности работы с источниками информации при формализованном наблюдении
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.	- демонстрация навыков использования информационно-коммуникационные технологии профессиональной деятельности	- оценка эффективности работы обучающегося с ИКТ при формализованном наблюдении
ОК 6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	- взаимодействие с обучающимися, преподавателями, методистами в ходе обучения	- интерпретация результатов наблюдений за обучающимся в процессе освоения профессиональной программы
ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.	- организация целостного педагогического процесса, проявление ответственности за качество и результат	- оценка эффективности организации педагогического процесса

<p>ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.</p>	<p>- планирование процесса самообразования, самовоспитания для профессионального и личностного развития</p>	<p>-оценка результативности выполнения плана самообразования, самовоспитания обучающегося</p>
<p>ОК 9. Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.</p>	<p>- анализ инноваций в области разработки технологических процессов.</p>	<p>- Семинары, - научно-практические конференции; - конкурсы профессионального мастерства; - олимпиады; - практикумы; - мастер-классы.</p>
<p>ОК 10. Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей).</p>	<p>- соблюдение техники безопасности; - соблюдение корпоративной этики (выполнение правил внутреннего распорядка); - ориентация на воинскую службу с учётом профессиональных знаний</p>	<p>- оценка готовности обучающегося к исполнению воинской обязанности с применением полученных профессиональных знаний (для юношей).</p>