**АННОТАЦИИ ПРОГРАММ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ МОДУЛЕЙ**

**ПМ.01. Предоставление турагентских услуг**

**1. Область применения рабочей программы**

Рабочая программа профессионального модуля является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности СПО **43.02.10 Туризм** в соответствии с ФГОС (базовый уровень).

Рабочая программа профессионального модуля быть использована при подготовке студентов очной и заочной форм обучения.

**2. Место профессионального модуля в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:** профессиональный модуль входит в состав профессионального цикла.

**3. Цели и задачи профессионального модуля – требования к результатам освоения профессионального модуля:**

В результате изучения междисциплинарных курсов, включенных в ПМ, обучающийся овладеет компетенциями по анализу потребностей потребителей и разработке, а также продаже конкурентоспособного туристского продукта.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **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 обеспечивать хранение бланков строгой отчетности;
* принимать денежные средства в оплату туристской 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;

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

* структуру рекреационных потребностей, методы изучения и анализа запросов потребителей;
* 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 без актуальной информации с использованием различных ресурсов на русском и иностранном языках;
* технологии использования базы данных;
* статистику по туризму, профессиональную терминологию и принятие 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.

**4. Количество часов на освоение программы профессионального модуля составляет 358 часов максимальной учебной нагрузки обучающегося, из них:**

обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося – 238 часов, включая теоретическое обучение – 116 часов; практические занятия - 102 часа; курсовая работа – 20 часов;

самостоятельная работа обучающегося – 120 часов.

**5. Результаты освоения профессионального модуля:**

Результатом освоения профессионального модуля является формирование общих и профессиональных компетенций в соответствии с ФГОС СПО по специальности **43.02.10 Туризм:** ПК 1.1 – ПК 1.7, ОК 1 – ОК 9.

**6. Форма аттестации по МДК профессионального модуля:**

**МДК 01.01. Технология продаж и продвижения турпродукта:** 4 семестр – экзамен, курсовая работа;

**МДК.01 02. Технология и организация турагентской деятельности:** 4 семестр – экзамен, курсовая работа.

**7. Форма аттестации профессионального модуля:** экзамен квалификационный (форма экзамена - защита курсовой работы).

**8. Тематический план профессионального модуля:**

МДК 01.01. Технология продаж и продвижения турпродукта

Тема 1.1. Система продвижения турпродукта

Тема 1.2.Формирование коммуникативных навыков персонала турфирмы

Тема 1.3. Стимулирование продаж турпродукта

МДК 01.02. Технология и организация турагентской деятельности

Тема 1.1. Турагентская деятельность.

Тема 2. Туристский продукт

Тема 3. Продвижение и реализация турпродукта

Тема 4. Паспортно-визовые формальности

Тема 5. Туристская документация

**ПМ.02. Предоставление услуг по сопровождению туристов**

**1. Область применения рабочей программы**

Рабочая программа профессионального модуля является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности СПО **43.02.10 Туризм** в соответствии с ФГОС (базовый уровень).

Рабочая программа профессионального модуля может быть использована при подготовке студентов очной и заочной форм обучения.

**2. Место профессионального модуля в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:** профессиональный модуль входит в состав профессионального цикла.

**3. Цели и задачи профессионального модуля – требования к результатам освоения профессионального модуля:**

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен овладеть компетенциями по обеспечению качества реализации туристского маршрута и сопровождению туристов в турпоездке.

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

* проверять документы, необходимые для выхода группы на маршрут;
* определять особые потребности тургруппы или индивидуального туриста;
* проводить проверку готовности транспортных средств при выходе на маршрут;
* проводить инструктаж туристов на русском и иностранном языках;
* использовать приемы эффективного общения и соблюдать культуру межличностных отношений;
* организовывать движение группы по маршруту;
* эффективно принимать решения в сложных и экстремальных ситуациях;
* взаимодействовать со службами быстрого реагирования;
* организовывать досуг туристов;
* контролировать качество предоставляемых туристу услуг размещения и питания;
* контролировать качество предоставляемых туристам экскурсионных и сопутствующих услуг;
* проводить инструктаж по технике безопасности при проведении туристского мероприятия на русском и иностранном языках;
* 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;
* оформлять отчет о туристской поездке;
* оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания туристов.

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

* основы организации туристской деятельности;
* правила организации туристских поездок, экскурсий;
* требования к организации и специфику спортивно-туристских походов различной категории сложности;
* правила проведения инструктажа туристской группы;
* правила техники безопасности при организации туристской поездки, экскурсии и туристского похода;
* основы анимационной деятельности;
* правила организации обслуживания туристов в гостиницах и туристских комплексах;
* приемы контроля качества предоставляемых туристу услуг;
* инструкции по технике безопасности при организации туристских поездок и походов;
* правила поведения туристов при пользовании различными видами транспорта;
* правила оказания первой медицинской помощи;
* контактные телефоны служб, в которые следует обращаться при наступлении чрезвычайной ситуации;
* стандарты качества туристского и гостиничного обслуживания;
* правила составления отчетов по итогам туристской поездки.

**Иметь практический опыт**:

* оценки готовности группы к турпоездке;
* проведения инструктажа туристов на русском и иностранном языках;
* сопровождения туристов на маршруте;
* организации досуга туристов;
* контроля качества предоставляемых туристу услуг;
* составления отчета по итогам туристской поездки.

**4. Количество часов на освоение программы профессионального модуля составляет 266 часов максимальной учебной нагрузки обучающегося, из них:**

обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося – 177 часов, включая теоретическое обучение – 85 часов и практические занятия - 92 часа;

самостоятельная работа обучающегося – 89 часов.

**5. Результаты освоения профессионального модуля:**

Результатом освоения профессионального модуля является формирование общих и профессиональных компетенций в соответствии с ФГОС СПО по специальности **43.02.10 Туризм:** ПК 2.1 – ПК 2.6, ОК 1 – ОК 9.

**6. Форма аттестации по МДК профессионального модуля:**

**МДК 02.01 Технология и организация сопровождения туристов:** 4 семестр – дифференцированный зачет;

**МДК.02 02. Организация досуга туристов:** 5 семестр – экзамен.

**7. Форма аттестации профессионального модуля:** экзамен квалификационный.

**8. Тематический план профессионального модуля:**

МДК 02.01. Технология и организация сопровождения туристов

Тема 1.1. Организация туристской деятельности

Тема 1.2. Безопасность туризма

Тема 1.3. Организация сопровождения туристского маршрута

Тема 1.4. Контроль качества и отчетная документация туристских услуг

МДК 02.02Организация досуга туристов

Тема 2.1 Основы анимационной деятельности

Тема 2.2. Организация экскурсий

Тема 2.3. Безопасность анимационной и экскурсионной деятельности

**ПМ.03. Предоставление туроператорских услуг**

**1. Область применения рабочей программы**

Рабочая программа профессионального модуля является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности СПО **43.02.10 Туризм** в соответствии с ФГОС (базовый уровень).

Рабочая программа профессионального модуля может быть использована при подготовке студентов очной и заочной форм обучения.

**2. Место профессионального модуля в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:** профессиональный модуль входит в состав профессионального цикла.

**3. Цели и задачи профессионального модуля – требования к результатам освоения профессионального модуля:**

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

**иметь практический опыт:**

* проведения маркетинговых исследований и создания базы данных по туристским продуктам;
* планирования программ турпоездок, составления программ тура и турпакета;
* предоставления сопутствующих услуг;
* расчета себестоимости услуг, включенных в состав тура, и определения цены турпродукта;
* взаимодействия с турагентами по реализации турпродукта;
* работы с российскими и иностранными клиентами и агентами по продвижению турпродукта на рынке туристских услуг;
* планирования рекламной кампании, проведения презентаций, включая работу на специализированных выставках;

**уметь:**

* осуществлять маркетинговые исследования, использовать их результаты при создании туристского продукта и для переговоров с турагентами;
* проводить анализ деятельности других туркомпаний;
* работать на специализированных выставках с целью организации презентаций, распространения рекламных материалов и сбора информации;
* обрабатывать информацию и анализировать результаты;
* налаживать контакты с торговыми представительствами других регионов и стран;
* работать с запросами клиентов, в том числе и иностранных;
* работать с информационными и справочными материалами;
* составлять программы для российских и зарубежных клиентов;
* составлять турпакеты с использованием иностранных языков;
* оформлять документы для консульств, оформлять регистрацию иностранным гражданам;
* оформлять страховые полюса;
* вести документооборот с использованием информационных технологий;
* анализировать и решать проблемы, возникающие во время тура,
* принимать меры по устранению причин, повлекших возникновение проблемы;
* рассчитывать стоимость проживания питания, транспортного и экскурсионного обслуживания;
* рассчитывать себестоимость турпакета и определять цену турпродукта;
* работать с агентскими договорами;
* использовать каталоги и ценовые приложения;
* консультировать партнеров по турпродуктам, оказывать помощь в продвижении и реализации турпродукта;
* работать с заявками на бронирование туруслуг;
* 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;

**знать:**

* виды рекламного продукта;
* правила работы на выставках, методы анализа результатов деятельности
* на выставках;
* способы обработки статистических данных;
* методику 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 турпоездок;
* 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 туруслуг;
* методику организации рекламных туров;
* правила расчета 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.

**4. Количество часов на освоение программы профессионального модуля составляет 351 час максимальной учебной нагрузки обучающегося, из них:**

обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося – 234 часа, включая теоретическое обучение – 112 часов и практические занятия - 92 часа; курсовая работа – 30 часов;

самостоятельная работа обучающегося – 117 часов.

**5. Результаты освоения профессионального модуля:**

Результатом освоения профессионального модуля является формирование общих и профессиональных компетенций в соответствии с ФГОС СПО по специальности **43.02.10 Туризм:** ПК 3.1 – ПК 3.5, ОК 1 – ОК 9.

**6. Форма аттестации по МДК профессионального модуля:**

**МДК 03.01. Технология и организация туроператорской деятельности: 6** семестр – курсовая работа, экзамен;

**МДК.03.02. Маркетинговые технологии в туризме:** 6 семестр – экзамен.

**7. Форма аттестации профессионального модуля:** экзамен квалификационный (форма экзамена – защита курсовой работы).

**8. Тематический план профессионального модуля:**

МДК 03.01. Технология и организация туроператорской деятельности

Тема 1.1. Перспективы развития мирового туризма

Тема 1.2. Понятие туроператорской деятельности.

Тема 1.3. Технология предреализационных процессов в сфере туризма.

Тема 1.4. Организация и проведение туристского маршрута.

Тема 1.5. Обеспечение безопасности туризма.

Тема 1.6. Режимы и правила пересечения границ различных стран.

МДК 03.02. Маркетинговые технологии в туризме

Тема 2.1. Проведение маркетинговых исследований рынка туристских услуг.

Тема 2.2. Использование маркетинговых технологий при формировании туристского продукта

Тема 2.3. Взаимодействие с субъектами рынка по реализации и продвижению туристского продукта

**ПМ.04. Управление функциональным подразделением**

**1. Область применения рабочей программы**

Рабочая программа профессионального модуля является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности СПО **43.02.10 Туризм** в соответствии с ФГОС (базовый уровень).

Рабочая программа профессионального модуля может быть использована при подготовке студентов очной и заочной форм обучения.

**2. Место профессионального модуля в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:** профессиональный модуль входит в состав профессионального цикла.

**3. Цели и задачи профессионального модуля – требования к результатам освоения профессионального модуля:**

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен овладеть компетенциями по планированию, организации и контролю деятельности подчиненных.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен:

**иметь практический опыт:**

* сбора информации о деятельности организации и отдельных ее подразделений;
* составления плана работы подразделения;
* проведения инструктажа работников;
* работы с офисной техникой;
* контроля качества работы персонала;
* составления отчетно-плановой документации о деятельности подразделения;
* проведения презентации;
* расчета основных финансовых показателей деятельности организации (подразделения).

**уметь:**

* собирать информацию о работе организации и отдельных ее подразделений;
* использовать различные методы принятия решений;
* составлять план работы подразделения;
* организовывать и проводить деловые совещания, собрания, круглые столы, рабочие группы;
* работать в команде и осуществлять лидерские функции;
* осуществлять эффективное общение;
* проводить инструктаж работников;
* контролировать качество работы персонала;
* контролировать технические и санитарные условия в офисе;
* управлять конфликтами;
* работать и организовывать работу с офисной техникой;
* использовать стандартное программное обеспечение для организации делопроизводства;
* оформлять отчетно-плановую документацию по работе подразделения;
* проводить презентации;
* рассчитывать основные финансовые показатели работы организации (подразделения) (себестоимость услуг, базовые налоги, финансовый результат деятельности организации, порог рентабельности);
* собирать информацию о качестве работы подразделения;
* оценивать и анализировать качество работы подразделения;
* разрабатывать меры по повышению эффективности работы подразделения;
* внедрять инновационные методы работы.

**знать:**

* значение планирования как функции управления;
* методы сбора информации о работе организации и отдельных ее подразделений;
* виды планирования и приемы эффективного планирования;
* эффективные методы принятия решений;
* основы организации туристской деятельности;
* стандарты качества в туризме;
* правила организации делопроизводства и работы с офисной техникой;
* приемы эффективного общения, мотивации персонала и управления конфликтами;
* методики эффективной организации деловых встреч и совещаний;
* принципы эффективного контроля;
* Трудовой кодекс Российской Федерации;
* организацию отчетности в туризме;
* основные финансовые показатели деятельности организации и методику их расчета;
* методику проведения презентаций;
* основные показатели качества работы подразделения;
* методы сбора информации о качестве работы подразделения;
* методы совершенствования работы подразделения;
* инновации в сфере управления организацией туристской индустрии.

**4. Количество часов на освоение программы профессионального модуля составляет 255 часов максимальной учебной нагрузки обучающегося, из них:**

обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося – 170 часов, включая теоретическое обучение – 72 часа и практические занятия - 98 часов;

самостоятельная работа обучающегося – 85 часов.

**5. Результаты освоения профессионального модуля:**

Результатом освоения профессионального модуля является формирование общих и профессиональных компетенций в соответствии с ФГОС СПО по специальности **43.02.10 Туризм:** ПК 4.1 – ПК 4.3, ОК 1 – ОК 9.

**6. Форма аттестации по МДК профессионального модуля:**

**МДК 04.01. Управление деятельностью функционального подразделения:** 5 семестр – экзамен;

**МДК 04.02. Современная оргтехника и организация делопроизводства:** 6 семестр – дифференцированный зачет.

**7. Форма аттестации профессионального модуля:** экзамен квалификационный.

**8. Тематический план профессионального модуля:**

МДК.04.01. Управление деятельностью функционального подразделения

Тема 1.1. Координация и регулирование деятельности структурного подразделе­ния компании

Тема 1.2. Планирование деятельности структурного подразделения

Тема 1.3. Организация делового общения

Тема 1.4. Групповая динамика

Тема 1.5. Контроль, учёт и анализ работы структурного подразделения

МДК.04.02. Современная оргтехника и организация делопроизводства

Тема 2.1. Документация функционального подразделения компании

Тема 2.2. Структура документации подразделения

Тема 2.3. Основы организации делопроизводства

Тема 2.4. Использование современной техники при работе с документацией