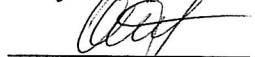


Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Приазовский государственный технический университет»
Институт среднего профессионального образования (ИСПО ФГБОУ ВО
«ПГТУ»)

СОГЛАСОВАНО

Заместитель директора

по учебно-методической работе


 Т.С. Олейникова

«10» 09 2023 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор

ИСПО ФГБОУ ВО «ПГТУ»

 И.Ф. Литвиненко

«10» 09 2023 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.01 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ

по специальности _____ 43.02.10 Туризм _____

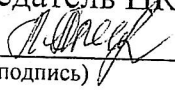
Мариуполь

2023

ОДОБРЕНА
Цикловой комиссией
Экономики и сервиса
(наименование комиссии)

Протокол № 1
от «30» августа 2023 г.

Разработана на основе государственного
образовательного стандарта по
специальности среднего
профессионального образования
43.02.10 Туризм
(Приказ Министерства образования
науки Российской Федерации от «07» ма:
2014 г. №474 (ред. от «13» июля 2021 г.)

Председатель ЦК

(подпись) /Алексеева Л.К./
(фамилия и инициалы)

Разработчик(и):

1. Дьяченко Виталина Андреевна преподаватель Институт Среднего
Профессионального Образования Федерального Государственного Бюджетного
Образовательного Учреждения Высшего Образования «Приазовский
Государственный Технический Университет»

Рецензенты:

1. Алексеева Людмила Константиновна преподаватель Институт Среднего
Профессионального Образования Федерального Государственного Бюджетного
Образовательного Учреждения Высшего Образования «Приазовский
Государственный Технический Университет»

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1.ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	7
3.УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	16
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	19

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.01 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ

(шифр и название программы профессионального модуля)

1.1 Область применения программы

Рабочая программа дисциплины ПМ.01 Предоставление турагентских услуг является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с Приказом Министерства образования и науки РФ от 7 мая 2014 г. N 474 "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.10 Туризм" в части освоения основных видов профессиональной деятельности (ВПД) и соответствующих профессиональных компетенций (ПК).

1.2 Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена

Учебная дисциплина ПМ.01 Предоставление турагентских услуг относится к общепрофессионального цикла программы подготовки среднего звена.

1.3 Цель и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины

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

иметь практический опыт:

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

уметь:

- определять и анализировать потребности заказчика;
- выбирать оптимальный туристский продукт;
- осуществлять поиск актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках из разных источников (печатных, электронных);
- составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их

- характеристикам, проводить маркетинг существующих предложений от туроператоров;
- взаимодействовать с потребителями и туроператорами с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения;
 - осуществлять бронирование с использованием современной офисной техники;
 - принимать участие в семинарах, обучающих программах, ознакомительных турпоездках, организуемых туроператорами;
 - обеспечивать своевременное получение потребителем документов, необходимых для осуществления турпоездки;
 - разрабатывать и формировать рекламные материалы, разрабатывать рекламные акции и представлять туристский продукт на выставках, ярмарках, форумах;
 - представлять турпродукт индивидуальным и корпоративным потребителям;
 - оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих
 - оформлять документацию заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта;
 - составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договора, заявки);
 - приобретать, оформлять, вести учет и обеспечивать хранение бланков строгой отчетности;
 - принимать денежные средства в оплату туристической путевки на основании бланка строгой отчетности;
 - предоставлять потребителю полную и актуальную информацию о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы;
 - консультировать потребителя об особенностях заполнения пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению виз;
 - доставлять туроператору пакет документов туриста, необходимых для получения виз в консульствах зарубежных стран;
- знать:**
- структуру рекреационных потребностей, методы изучения и анализа запросов потребителя;
 - требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю, к правилам реализации туристского продукта и законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора;
 - различные виды информационных ресурсов на русском и иностранном языках, правила и возможности их использования;
 - методы поиска, анализа и формирования баз актуальной информации с использованием различных ресурсов на русском и иностранном языках;
 - технологии использования базы данных;
 - статистику по туризму, профессиональную терминологию и принятые в туризме аббревиатуры;
 - особенности и сравнительные характеристики туристских регионов и

- турпродуктов;
- основы маркетинга и приемы маркетинговых исследований в туризме;
 - виды рекламного продукта, технологии его разработки и проведения рекламных мероприятий;
 - характеристики турпродукта и методики расчета его стоимости;
 - правила оформления деловой документации;
 - правила изготовления, использования, учета и хранения бланков строгой отчетности;
 - перечень стран, имеющих режим безвизового и визового въезда граждан Российской Федерации;
 - перечень стран, входящих в Шенгенское соглашение, и правила пересечения границ этих стран гражданами Российской Федерации;
 - требования консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы;
 - информационные технологии и профессиональные пакеты программ по бронированию.

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

Код	Наименование результата обучения
ПК 1.1	Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.
ПК 1.2	Информировать потребителя о туристских продуктах.
ПК 1.3	Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.
ПК 1.4	Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя.
ПК 1.5	Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы).
ПК 1.6	Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю.
ПК 1.7	Оформлять документы строгой отчетности.
ОК 01	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес
ОК 02	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество
ОК 03	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность
ОК 04	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития
ОК 05	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 06	Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
ОК 07	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий
ОК 08	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации
ОК 09	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Тематический план профессионального модуля

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Объем образовательной программы, час	Объем образовательной программы, час							Самостоятельная работа, час
			Всего, час	Обучение по МДК, час				Учебная, час	Производственная, час	
				теоретическое обучение, час	лабораторные работы и практические занятия, час	курсовой проект (работа), час	консультации			
ПК 1.1-1.7	Раздел 1 МДК.01.01.Технология продаж и продвижения турпродукта	189	133	90	43	-	20			56
ПК 1.1-1.7	Раздел 2 МДК.01.02 Технология и организация турагентской деятельности	135	95	70	25	-	-			40
ПК 1.1-1.7	УП. 01 Учебная практика по профилю специальности Предоставление турагентских услуг	36	36					36		
ПК 1.1-1.7	ПП. 01 Производственная практика по профилю специальности Предоставление турагентских услуг	108	108						108	
	Всего	468	372	160	68	-	20	36	108	96

2.2. Содержание обучения по профессиональному модулю

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1	МДК.01.01. Технология продаж и продвижения турпродукта		
МДК 01.01		189	
Тема 1.1 Основные термины и понятия технологий продаж турпродукта	Содержание учебного материала: 1. Основные понятия относящиеся к технологии продаж и продвижению туристского продукта. 2. Роль и место технологии продаж и продвижения в сфере услуг, как объекта исследования 3. Факторы, влияющие на состояние и развитие технологии продаж турпродукта в мире 4. Факторы, влияющие на состояние и развитие технологии продаж турпродукта в России и регионах	16 4 4 2 4	1
	Практические занятия:	2	
	1. Современные тенденции развития технологии продаж и продвижения турпродукта в России и мировой индустрии гостеприимства	2	2
	Самостоятельная работа обучающихся:	20	
	1. Составление схемы «Система индустрии туризма и гостеприимства».		3
	2. Составление схемы «Факторы, влияющие на состояние и развитие технологии продаж турпродукта в мире».		
	3. Составление схемы «Факторы, влияющие на состояние и развитие технологии продаж турпродукта в России и регионах».		
	4. Составление терминологического словаря.		
Тема 1.2 Клиенто-ориентированный менеджмент продаж	Содержание учебного материала: 1. Сущность современного менеджмента продаж турпродукта 2. Социально-экономическое значение менеджмента продаж с ориентацией на клиента 3. Сущность и содержание технологии продаж в индустрии гостеприимства 4. Классификация групп клиентов туристской фирмы	8 2 2 2 2	1
	Практические занятия:	6	

	<ol style="list-style-type: none"> 1. Работа с целевыми аудиториями турфирмы 2. Составление рекомендаций по работе с разными группами клиентов 3. Процесс управления продажами в туризме, ориентированный на клиента <p>Самостоятельная работа обучающихся:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Составление таблицы «Классификация групп клиентов». 2. Составление схемы «Правила работы с разными группами клиентов». 3. Составление схемы «Способы решения проблемных ситуаций». 	<p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>6</p>	<p>2</p> <p>3</p>
<p>Тема 1.3</p> <p>Особенности личной продажи туристского продукта</p>	<p>Содержание учебного материала:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Методы продаж турпродукта 2. Понятие, сущность и особенности туристской услуги 3. Понятие, сущность и особенности услуг размещения и питания 4. Отличие личной продажи турпродукта от технологий продаж товаров и других видов услуг 5. Технологии продажи туристского продукта в офисе турфирмы <p>Практические занятия:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Изучение методов продаж туристского продукта 2. Изучение особенностей личной продажи туристского продукта 3. Применение технологий продажи турпродукта в офисе турфирмы <p>Самостоятельная работа обучающихся:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Составление таблицы «Особенности турпродукта». 2. Составление таблицы «Виды туристских услуг». 3. Составление правил делового общения по телефону. 4. Изучение должностной инструкции менеджера продаж турпродукта. 	<p>12</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>4</p> <p>2</p> <p>6</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>8</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p>
<p>Тема 1.4 Технологии агентской продажи турпродукта</p>	<p>Содержание учебного материала:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Технологии продажи туристского продукта в офисе турфирмы 2. Формы организации и основные направления исследований технологий агентской продажи 3. Определение критериев эффективности технологии агентской продажи турпродукта 4. Методы повышения эффективности продажи турпродукта турагентом <p>Практические занятия:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Технологии взаимодействия турагента и туроператора 2. Изучение процедур и операций агентской продажи и продвижения турпродукта 3. Инновационные методы продажи турпродукта 	<p>10</p> <p>2</p> <p>4</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>6</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p>	<p>3</p> <p>1</p> <p>2</p>

	Самостоятельная работа обучающихся: 1. Составление схемы: «Методы повышения эффективности продажи турпродукта». 2. Составление схемы взаимодействия туроператора и турагента. 3. Составление схемы «Бронирование турпродукта». 4. Составление схемы «Онлайн бронирование турпродукта».	8	3
Тема 1.5 Технологии сбыта туроператора	Содержание учебного материала: 1. Система продвижения турпродукта 2. Процедуры и операции продаж и продвижения турпродукта туроператором 3. Сеть независимых туристских агентств 4. Сеть генеральных туристских агентств 5. Сеть франчайзинговых агентств 6. Представительства и филиалы туроператора Практические занятия: 1. Изучение каналов сбыта туроператора 2. Рекламные туры как элемент продвижения туристского продукта 3. Участие туристского агентства в выставочно-ярмарочных мероприятиях Самостоятельная работа обучающихся: Составление схемы «Каналы сбыта турпродукта».	12 2 2 2 2 2 2 6 2 2 2 2 2 2	1 2
Тема 1.6 Система лояльности туристского агентства	Содержание учебного материала: 1. Понятие, сущность и виды систем лояльности в туристском агентстве 2. Целевые контактные аудитории турагентств 3. Классификация клиентов турагентств Практические занятия: 1. Разработка программы повышения лояльности клиентов турагентств 2. Бонусные программы турагентства Самостоятельная работа обучающихся: Не предусмотрена	8 2 2 2 8 4 4 -	1 2
Тема 1.7 Технологии обеспечения роста продаж	Содержание учебного материала: 1. Ассортиментная политика туристских фирм 2. Развитие рыночного сегмента местного туризма в гостиничном бизнесе России	6 2 2	1

	3. Инновационные технологии роста продаж гостиничных продуктов и услуги на смежных рынках	2	
	Практические занятия:		
	Анализ ассортиментной политики туристских фирм	2	2
	Самостоятельная работа обучающихся:	12	
	1. Проанализировать наиболее популярные туристские направления сезона.	2	
	2. Интернет-маркетинг в туризме.	2	
	3. «Сheck-ir»-программы.	2	3
	4. Велнесс-программы.	2	
	5. Спа-программы.	2	
	6. Luxury leisure-продукт.	2	
	Содержание учебного материала:	8	
Тема 1.8 Современные тенденции модернизации технологий продаж турпродукта	1. Порядок проведения работ по формированию стратегий модернизации технологии продаж и продвижения турпродукта	4	1
	2. Этапы проведения модернизации технологии продаж турпродукта	4	
	Практические занятия:	7	
	1. Анализ технологий продаж турпродукта в туристской фирме	3	
	2. Разработка процедур и операции модернизации технологии продаж и продвижения турпродукта	4	2
	Самостоятельная работа обучающихся:	-	
	Не предусмотрена	-	
	Содержание учебного материала:	10	
Тема 1.9 Презентация туристского продукта	1. Особенности взаимодействия с клиентом при подборе и презентации тура	2	
	2. Технология управления контактом	2	
	3. Исследование потребности клиента	2	1
	4. Правила и рекомендации проведения презентации	2	
	5. Переговоры о цене турпродукта	2	
	Практические занятия:	2	
	Не предусмотрены	-	
	Самостоятельная работа обучающихся:	-	
	Не предусмотрена	-	
Раздел 2	МДК 01.02 Технология и организация турагентской деятельности	135	
	МДК 01.02		

Тема 2.1 Сущность и содержание турагентской деятельности	Содержание учебного материала:	10	1
	1. Основные понятия в туризме	2	
	2. Место и роль туризма в мировой хозяйственной деятельности	2	
	3. Сущность турагентской деятельности	2	
	4. Туризм как общественное движение	2	
	5. Турагенты- виды, функции, особенности функционирования на рынке	2	
	Практические занятия:	8	
	1. Характеристика туристской отрасли РФ, регионов России	2	
	2. Анализ турагентов (город на выбор)	2	
	3. Анализ туристских продуктов рынка (область, регион, республика, край на выбор)	2	
4. Характеристика поставщиков услуг туристского рынка (город на выбор)	2		
Самостоятельная работа обучающихся:	8	3	
Выписать характеристику туристской отрасли в России, анализ турагентов, туристских продуктов рынка, поставщиков услуг туристского рынка			
Содержание учебного материала:	10		
1. Государственное регулирование туристской и турагентской деятельности	2		
2. Обзор кодексов, федеральных законов и приказов с учетом последних изменений в законодательстве Российской Федерации	2		
3. Государственные органы, действующие в сфере туризма	2		
4. Программа развития туризма в Российской Федерации	2		
5. Договорные отношения между турагентом и туроператором	2		
Практические занятия:	2		
1. Характеристика форм осуществления туристской деятельности	2		
Самостоятельная работа обучающихся:	4	3	
Изучить, проанализировать Закон «О защите прав потребителей»			
Содержание учебного материала:	6		
1. Регистрация турагентства	2		
2. Офис туристской фирмы	2		
3. Этапы создания турагентства	2		
Практические занятия:	4		
1. Анализ нормативно-правовых документов при открытии туристской фирмы	2		

	<p>2. Технология открытия туристской фирмы</p> <p>Самостоятельная работа обучающихся:</p> <p>Разработать концепт собственного туристического агентства выделив: название, формы юридического лица, формы налогообложения, оптимальные варианты взаимодействия с туроператорами, определить место офиса продаж и основные способы продвижения туристических услуг</p>	2	2
<p>Тема 2.4 Туристский продукт</p>	<p>Содержание учебного материала:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Состав туристского пакета 2. Особенности туристского продукта 3. Дополнительные услуги в турагентстве 4. Технологическая документация тура <p>Практические занятия:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Классификация видов туризма 2. Проект тура (на выбор) для различных категорий туристов <p>Самостоятельная работа обучающихся:</p> <p>Выписать проект тура (на выбор) для различных категорий туристов</p> <p>Содержание учебного материала:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Классификация групп клиентов туристских фирм и особенности их обслуживания 2. Типология туристов 3. Классификация обслуживания клиентов турфирмы 4. Сертификация туристских услуг 5. Правила оказания услуг по реализации туристского продукта 6. Технология реализации тура 7. Договор между туристом и турагентом 8. Бронирование тура 	8	3
<p>Тема 2.5 Реализация тура</p>	<p>Практические занятия:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Анализ типологии клиентов туристских предприятий 2. Подбор тура по запросу потребителя 3. Работа в электронных системах бронирования туристского продукта <p>Самостоятельная работа обучающихся:</p> <p>Проанализировать методы продвижения турагентских услуг в г. Мариуполь, ДНР</p>	10	3

Тема 2.6 Претензионная работа с туристом	Содержание учебного материала:				
	1. Основные причины негативных ситуаций в туристской фирме		4		
	2. Порядок претензионной работы		2		1
	Практические занятия:		2		
	Не предусмотрены		-		
	Самостоятельная работа обучающихся:		-		
Тема 2.7 Туристские формальности	Анализ негативных ситуаций в туристских фирмах		2		3
	Содержание учебного материала:				
	1. Паспортно-визовые формальности		8		
	2. Таможенные формальности		2		
	3. Санитарные (медицинские) формальности		2		
	4. Страхование туристов		2		1
	Практические занятия:		2		
	Не предусмотрены		-		
	Самостоятельная работа обучающихся:		-		
	Изучить технологию получения заграничного паспорта, особенности оформления виз различных видов, санитарно-медицинские документы для совершения туристской поездки, виды страхования туристов		6		3
Тема 2.8 Требования к персоналу турфирмы	Содержание учебного материала:				
	1. Кадровый состав турфирмы		8		
	2. Квалификационные требования к персоналу турфирмы		2		
	3. Подбор и отбор кадров в турфирму		2		1
	4. Повышение квалификации сотрудников турагентства		2		
	Практические занятия:		2		
	Не предусмотрены		-		
	Самостоятельная работа обучающихся:		-		
	Анализ квалификационных требований к персоналу турфирмы		2		3

<p>Учебная практика (по профилю специальности) ПМ.01 Предоставление турагентских услуг</p> <ul style="list-style-type: none"> - Определение и анализ потребности заказчика. - Выбор оптимального туристского продукта. - Осуществление поиска актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках из разных источников. - Составление и анализ базы данных по туристским продуктам и их характеристикам. - Производственная практика (по профилю специальности) ПМ.01 Предоставление турагентских услуг - Предоставление турпродукта индивидуальным и корпоративным потребителям. - Оперирование актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты. - Оформление документации заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта. - Составление бланков, необходимых для проведения реализации турпродукта. - Принятие денежных средств в оплату туристской путевки на основании бланка строгой отчетности. - Предоставление потребителю полной и актуальной информации о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы. - Консультирование потребителя об особенностях заполнения пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению визы. - Доставка туроператору пакета документов для получения виз. 	36	
	108	
Всего:	468	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация профессионального модуля предполагает наличие учебного кабинета информационно-экскурсионной деятельности.

Оборудование кабинета:

- персональные компьютеры;
- рабочее место преподавателя;
- программное обеспечение общего и профессионального назначения;
- мультимедийная установка;
- принтер;
- комплект учебно-методической литературы;
- наглядный материал.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

3.2.1. Основная литература

1. Н.Л. Любавина, Л.А. Короленко, Т.А. Нечаева Технология и организация туроператорской деятельности. – М.: Издательский центр «Академия», 2018, 288 с.
2. В.А. Веткин, Е.В. Винтайкина. Технология создания турпродукта: пакетные туры: учебно-методическое пособие. - М.: Финансы и статистика; ИНФРА-М. – 2019, 467 с.
3. Барышев А.Ф. Маркетинг в туризме и гостеприимстве: учеб. Пособие. - М.: Финансы и статистика, 2018, 276 с.
4. Дурович А.П. Маркетинг в туризме. - М.: Новое знание, 2018, 287 с.

Дополнительные источники:

1. А.Б. Косолапов. Технология организации туроператорской и турагентской деятельности: учебное пособие. (Среднее профессиональное образование) - М.: КНОРУС, 2018, 244 с.
2. М.В. Биржаков И.В. Никифоров. Документооборот туристского предприятия: учебное пособие. - СПб.: Издательский дом ГЕРДА, 2019, 345с.
3. Безрутченко Ю.В. Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме: учебное пособие. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К'», 2020, 321 с.
4. Дурович А.П. Маркетинговые исследования в туризме. СПб.: Питер, 2018, 198 с.
5. Сарафанова Е.В., Яцук А.В. Маркетинг в туризме: учебное пособие. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2019, 364 с.

6. Котлер Ф. Основы маркетинга. М.: Прогресс, 2018, 244 с.
7. Котлер Ф., Боуэн Дж., Мейкенз Дж. Маркетин. Гостеприимство и туризм. М.: ЮНИТИ, 2018, 431 с.
8. Мак-Дональд М. Сфера услуг. Полное пошаговое руководство к маркетинговому планированию. - М.: Эксмо, 2018, 377 с.

Интернет-ресурсы:

1. www.turprofi.ru Портал для турагента
2. www.tourdom.ru Профессиональный туристический портал
3. www.tonkosti.ru Электронная туристическая энциклопедия
4. www.rus.siatourism.ru Официальный сайт Федерального агентства по туризму Минспорттуризма России

Федеральные законы

1. "Об основах туристской деятельности", ФЗ-132 от 24.11.96 с изменениями и дополнениями.
2. "О защите прав потребителей", ФЗ-2 от 09.01.96 с изменениями и дополнениями.
3. "О товарных знаках, знаках обслуживания и наименованиях мест происхождения товара" от 23.09.92.
4. "Об информации, информатизации и защите информации", ФЗ-24 от 20.02.95.
5. "О рекламе", ФЗ-108 от 18.07.95

3.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Учебные занятия междисциплинарного курса проводятся в соответствии с календарным учебным графиком.

Предусмотрено в целях реализации компетентного подхода использование в образовательном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий: деловых и ролевых игр, разбора конкретных ситуаций, тренингов, групповых дискуссий в сочетании с внеаудиторной работой для формирования и развития общих и профессиональных компетенций обучающихся.

Производственная (по профилю специальности) практика проводится в специально выделенный период (концентрированно) после изучения тем междисциплинарного курса.

Оценка качества освоения профессионального модуля включает текущий контроль знаний и промежуточную аттестацию. Текущий контроль проводится в пределах учебного времени, отведённого на соответствующий раздел модуля, как традиционными, так и инновационными методами, включая компьютерные

технологии. Промежуточная аттестация проводится в форме экзамена и дифференцированного зачёта.

3.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу:

наличие высшего сервисного образования или опыта работы в сфере туристского сервиса не менее 5 лет. Обязательная стажировка в туроператорской фирме не реже 1 раза в три года.

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой:

наличие высшего сервисного образования или опыта работы в сфере туристского сервиса не менее 5 лет. Обязательная стажировка в туроператорской фирме не реже 1 раза в три года.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Формы и методы оценки
ПК 1.1 Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.	<p>Отметку «5» получает обучающийся, если его устный ответ, письменная работа, практическая деятельность в полном объеме соответствует требованиям учебной программы, допускается один недочёт, объём знаний, умений и навыков составляет 90-100% содержания (правильный полный ответ, представляющий собой связное, логически последовательное сообщение на определённую тему, умение применять правила в конкретных случаях, обучающийся обосновывает свои суждения, применяет на практике, приводит собственные примеры.</p> <p>Отметку «4» получает обучающийся, если его устный ответ, письменная работа, практическая деятельность в основном соответствует требованиям учебной программы, но имеются одна или две негрубые ошибки или три недочёта, объём знаний, умений и навыков составляет 75-90% содержания (правильный, но не совсем полный ответ).</p> <p>Отметку «3» получает обучающийся, если его устный ответ, письменная работа, практическая деятельность в основном соответствует требованиям учебной программы, но имеются одна грубая ошибка</p>	<p>Текущий контроль в форме:</p> <ul style="list-style-type: none"> - устных и письменных опросов; - защиты практических и самостоятельных работ; - тестирование; - написание докладов и рефератов; - подготовка тематических презентаций. <p>Отзыв-характеристика о работе обучающегося по месту прохождения практики.</p> <p>Дифференцированный зачёт.</p> <p>Экзамен.</p>
ПК 1.2 Информировать потребителя о туристских продуктах.		
ПК 1.3 Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.		
ПК 1.4 Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя.		
ПК 1.5 Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы).		
ПК 1.6 Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю.		
ПК 1.7 Оформлять документы строгой отчетности.		
ОК 1 Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес		
ОК 2 Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество		
ОК 3 Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.		
ОК 4 Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития		
ОК 5 Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности		
ОК 6 Работать в коллективе и команде,		

эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями

ОК 7 Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий

ОК 8 Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации

ОК 9 Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности

и два недочёта или одна негрубая ошибка и три недочёта, или четыре-пять недочётов, обучающийся владеет знаниями, умениями и навыками в объёме 60-75% содержания (правильный, но не полный ответ, допускаются неточности в определении понятий или формулировке правил, недостаточно глубоко и доказательно обучающийся обосновывает свои суждения, не умеет приводить примеры, излагает материал непоследовательно).
Отметку «2» получает обучающийся, если его устный ответ, письменная работа, практическая деятельность частично соответствует требованиям учебной программы, имеются существенные недостатки и грубые ошибки, объём знаний, умений и навыков составляет менее 60% содержания.