

Министерство науки и высшего образования РФ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«САХАЛИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Южно-Сахалинский педагогический колледж

УТВЕРЖДАЮ:

Директор ЮСПК СахГУ



Е.В. Казанцева

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.03 Предоставление туроператорских услуг

Специальность
43.02.10 Туризм
(базовый уровень среднего профессионального образования)

Квалификация
Специалист по туризму

Форма обучения
Очная

Южно-Сахалинск
2019

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.03 Предоставление туроператорских услуг разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования 43.02.10 Туризм (Приказ Минобрнауки России от 07.05.2014 № 474 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.10 Туризм» (зарегистрировано в Минюсте России 19.06.2014 № 32806), предъявляемых к структуре, содержанию и результатам освоения учебной дисциплины.

Разработчики:

Талагаева Т.А., преподаватель ПЦК сервисных дисциплин;

Донская Н.Ю., преподаватель ПЦК сервисных дисциплин;

Рогаль Е.А., преподаватель ПЦК сервисных дисциплин.

Рассмотрена и рекомендована на заседании ПЦК сервисных дисциплин

На основании:

1. Соответствия стандарту
2. Соответствия учебному плану ПК
3. Соответствия требований к оформлению

Протокол № 9 от 24 мая 2019 г.

Заведующий ПЦК



А.В. Лещенко

Утверждена научно-методическим советом ЮСПК СахГУ

Протокол № 5 от 22 мая 2019 г.

Председатель НМС



Н.Ю. Донская

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	6
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	7
4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	13
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)	14

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ УСЛУГ

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля – является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности среднего профессионального образования 43.02.10 «Туризм»

в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД):

предоставление туроператорских услуг

и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

ПК 3.1. Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта.

ПК 3.2. Формировать туристский продукт.

ПК 3.3. Рассчитывать стоимость туристского продукта.

ПК 3.4. Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта.

Рабочая программа профессионального модуля может быть использована в дополнительном профессиональном образовании и профессиональной подготовке работников в области туристского сервиса на базе среднего (полного) общего образования. Опыт работы не требуется.

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

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

иметь практический опыт:

- проведения маркетинговых исследований и создания базы данных по туристским продуктам;
- планирования программ турпоездов, 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 турагентствами;
- 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 туров для российских и зарубежных клиентов;
- составлять турпакеты с использованием иностранного языка;

- оформлять документы для консульств, оформлять регистрацию иностранным гражданам;
- оформлять страховые полисы;
- 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 предложения;
- консультировать партнеров по турпродуктам. Оказывать помощь в продвижении и реализации турпродукта;
- работать с заявками на бронирование туров;
- предоставлять информацию турагентам по рекламным турам;
- использовать различные методы поощрения турагентов, рассчитывать для них комиссионное вознаграждение;
- использовать эффективные методы общения с клиентами на русском и иностранном языках

знать:

- виды рекламного продукта;
- правила работы на выставках, методы анализа результатов деятельности на выставках;
- способы обработки статистических данных;
- методы работы с базами данных;
- методику работы со справочными и информационными материалами по страноведению и регионоведению, местам и видам размещения и питания, экскурсионным объектам и транспорту;
- планирование программ 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 турагентской сети и содержание агентских договоров;
- основные формы работы с турагентами по продвижению и реализации турпродукта;
- правила бронирования туров;
- методику организации рекламных туров;
- правила расчетов с турагентствами 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 общения с иностранными клиентами и агентами;

1.3. Количество часов на освоение рабочей программы профессионального модуля:

всего 538 часов, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 322 часа, включая:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 216 часа;

самостоятельной работы обучающегося – 106 часов;

учебной практики – 108 часов

производственной практики – 108 часов.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности: предоставление туроператорских услуг, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ПК 3.1.	Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта.
ПК 3.2.	Формировать туристский продукт.
ПК 3.3	Рассчитывать стоимость туристского продукта.
ПК 3.4.	Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта.
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 личного 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.

3. 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 (включая консультации)		Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов <i>(если предусмотрена рассредоточенная практика)</i>
			Всего, часов	в т.ч. лекционные занятия	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	11
ПК 3.1., ПК 3.2, ПК 3.3, ПК 3.4	Раздел 1. МДК 03.01 Технология и организация туроператорской деятельности	138	96	48	42	6	42	-	-	-
ПК 3.2	Раздел 2. МДК 03.02 Маркетинговые технологии в туризме							-	-	-
	Учебная практика									
	Производственная практика (по профилю специальности)	230					14			216
	Всего:									

3.1. 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 работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1. МДК 03.01. Технология и организация туроператорской деятельности			
Тема 1.1. Теоретические основы туроператорской деятельности	<u>Содержание.</u>		
	1. Понятие и виды деятельности туроператора Нормативно - правовая база туроператорской деятельности. Организационно-правовые формы создания туроператора. Организационные основы создания туроператора. Понятие и виды деятельности туроператора. Функции туроператора. Типы туроперейтинга	4	2
	2.Создание привлекательного туристского продукта. Понятие турпродукт, тур. Основные формы турпродукта. Уровни турпродукта (продукт по замыслу, продукт в реальном исполнении, продукт с подкреплением)	4	
	3.Потребительские свойства турпродукта. Турпродукт по замыслу, по заказу потребителя, жизненный цикл турпродукта. Изучение запросов потребителей. Классы обслуживания: класс «люкс», первый класс, туристский класс, экономический класс.	4	
	<u>Практическое занятие.</u>		
	1.Коллоквиум по теме: нормативно-правовая основа туроператорской деятельности	2	
	2.Проведение анализа проведенного опроса потребителей и предложений т/ф.	2	
	Анализ деятельности туркомпаний Сахалинской области, определение организационно-правовых форм, видов деятельности, форм турпродуктов, классов обслуживания.	4	
Тема 1.2. Планирование программ турпоездок	<u>Содержание.</u>		3
	1. Методика работы с информацией: со справочными и информационными материалами по страноведению и регионоведению, местам и видам размещения и питания, экскурсионным объектам и транспорту, базами данных, статистическими материалами.	4	
	2.Правила и методика составления программ туров: въездной туризм, выездной и внутренний туризм, особенности проектирования различных видов туризма (спортивный, лечебно-оздоровительный, пляжный, образовательный и т.д.) Требования к туристской услуге (обязательные и рекомендуемые).	4	
	3. Правила оформления документов туров: въездной туризм, выездной и внутренний туризма. Технологическая документация (технологические карты, инструкции, правила, информационный листок, регламенты и пр.), программа обслуживания, лист бронирования оформления страховых полисов	4	
	<u>Практическое занятие.</u>		

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
	Анализ ГОСТ Р 50681-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг»	4	
	Глоссарный тренинг	4	
	Составление программ туров	4	
	Составление программ обслуживания	4	
	Тренинг по оформлению технологической документации туров	4	
	Решение ситуационных задач: устранение проблем, возникающих во время тура	4	
Тема 1.4. Реализация туристского продукта	<u>Содержание:</u>		2
	1. Технологии и методы работы с поставщиками туристских услуг Организационные аспекты работы с поставщиками услуг. Переговоры с поставщиками услуг. Заключение договоров с поставщиками услуг.	4	
	2. Методика создания агентской сети. Формирование сбытовой сети туроператора. Агентские соглашения. Агентские сети и франчайзинг.	4	
	3. Основные формы работы с турагентами по реализации турпродукта. Правила бронирования туров. Особенности взаимодействия туроператоров и турагентов в Сахалинской области.	4	
	3. Правила расчета с турагентами и способы их поощрения.	4	
	<u>Практическое занятие:</u>		
	1. Деловая игра: Переговоры с поставщиками услуг	2	
	2. Анализ договоров с поставщиками услуг: нахождение ошибок	2	
	3. Деловая игра: Подбор партнеров по сбыту и заключение агентского договора	2	
	<u>Содержание:</u>		
Тема 1.5. Определение цены турпродукта	Состав и классификация затрат, включаемых в себестоимость продукции организаций в сфере туризма. Производственные затраты. Коммерческие затраты.	2	
	Определение себестоимости элементов турпакета Методика расчета себестоимости проживания и питания, транспортных услуг, услуг туристско-экскурсионных фирм	2	
	Ценообразование на предприятиях туризма. Затратный подход к формированию цены турпродукции (услуг). Рыночные, или маркетинговые, методы формирования цен на продукцию (услуги).	4	
	<u>Практические занятия:</u>		
	Расчет стоимости проживания и питания	1	
	Расчет стоимости услуг туристско-экскурсионных фирм	1	
	Расчет цены турпакета	2	

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
<u>Самостоятельная работа при изучении раздела 1 ПМ03</u>			
<u>Примерная тематика самостоятельной работы:</u>		34	
1.Изучение нормативно-правовой базы: - Международная Конвенция по контракту на путешествие - ФЗ РФ от 24 ноября 1996г.№132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ»; - ФЗ РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (в ред. от 17.12.1999 г., 30.12.2001 г.); - ФЗ от 27 ноября 1992 г. №4015-1 «Об организации страхового дела в Российской Федерации» (в ред. от 31.12.1997г., 20.11.1999 г., 21.03.2002 г.); - Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. - Правила оказания услуг общественного питания. 2. Проведение опроса потребителей туристских услуг г. Южно-Сахалинска. 3. Проведение анализа предложений турфирм по материалам сайтов, СМИ, рекламных объявлений 4. Составление глоссария 5.Составление меню китайской, японской, корейской кухни 6. Сбор материала для заказанного тура.			
<u>Консультации</u>		8	
Курсовое проектирование. Примерные темы курсовых проектов: – Разработка туристского продукта (по видам туризма) – Разработка проекта участия в туристской выставке. – Создание проекта каталога туроператора. – Проектирование программ обслуживания (по видам туризма). – Разработка программы реализации турпродукта туроператора. – Создание имиджа туроператора. – Разработка проекта внешнего и внутреннего оформления офиса турагентства. – Составление программ молодежного обмена.		6	
		138	
МДК. 03.02 Маркетинговые технологии в туризме			
Раздел 1. Маркетинговые исследования.	Практические занятия:		
	Исследование среды маркетинга туристского предприятия	2	

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)		Объем часов	Уровень освоения
1	2		3	4
Тема 1.1. Методика проведения маркетинговых исследований	Маркетинговые исследования туристского рынка		2	
	Маркетинговые исследования конкурентов предприятий туризма		2	
	Маркетинговые исследования потребителей туристских услуг		2	
Раздел 2. Реклама и PR-технологии в туризме Тема 2.1 Реклама и PR в комплексе маркетинговых коммуникаций	Содержание:			
	1. Особенности рекламы в туризме.		2	
	2. Предмет, цели, функции.			
	3. Информационное обеспечение рекламной деятельности.			
	Практические: Кейс: «Классификации рекламы»		2	
Практикум: Преимущества и недостатки основных средств распространения рекламы		2		
Тема 2.2 Форма рекламного общения	Содержание:			
	1. Цвет и иллюстрации в рекламе.		2	
	2. Рекламный текст: структура, приемы, стиль.			
	Практические: Практикум: Планирование рекламной деятельности турагентства		2	
Тема 2.3 Виды рекламы в зависимости от носителей.	Содержание:		2	
	1. Реклама в прессе. 2. Печатная реклама. 3. Наружная реклама. 4. Интернет-реклама. 5. Аудиовизуальная реклама.		2	
	Практические: Проект: Рекламное обращение: содержание, форма структура. Модели и мотивы рекламных обращений турфирм.			
Тема 2.4 Основные понятия связей с общественностью.	Содержание:			
	1. Службы по связям с общественностью.		1	
	2. Текстовые материалы в деятельности ПР-службы: пресс-релиз, бэкграунд, статья и др.		2	
	3. Публичные выступления как инструменты ПР			
	4. Подготовка и использование фото- и видеоматериалов.		1	
	Практические: Практикум: Составление информационных материалов		2	

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)		Объем часов	Уровень освоения
1	2		3	4
	Практикум:	Выставочная деятельность: Организация работы выставочного стенда	2	
Тема 2.5 Формирование корпоративной культуры.	Содержание:		2	
	1. Составляющие имиджа организации			
	Практические: Проект: План по созданию имиджа, фирменный стиль турагенства, брендинг Тест		1 1	
Самостоятельная работа при изучении раздела 2 ПМ03			18	
Итого МДК 03.02			36	
Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы: Исследование среды маркетинга: изучение факторов внешней и внутренней среды Исследование рынка: конъюнктура рынка Исследование конкурентов: определение конкурентной среды Исследование потребителей: тенденции и закономерности поведения потребителей				
			322 (ауд)/10 6 (с/р)	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

- 1 – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
- 2 – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);
- 3 – продуктивный (планирование и самостоятельное

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация профессионального модуля предполагает наличие учебного кабинета «Организация сферы туризма».

Технические средства обучения: компьютер с профессиональным программным обеспечением и подключением к сети Интернет, мультимедийный проектор; телефон/факс

Реализация профессионального модуля предполагает обязательную учебную и производственную практики.

4.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Замедлина Е.А., Козырева О.Н. Экономика отрасли: туризм: Учебное пособие. М.: Альфа. М: ИНФРА-М, 2016. 204 с. МО
2. Ильина Е.Н. Туроперейтинг: продвижение туристского продукта: учебник. М.: Финансы и статистика, 2017. 176 с.

Дополнительные источники

1. Биржаков М.Б. Введение в туризм / Карельский Институт Туризма. Ленинградский Областной Университет им. А.С.Пушкина.- 9-е изд., перераб и доп. М.; СПб: Невский Фонд; Герда, 2007. 576 с.
2. Еремина Е.И., Мурахтанова Н.М. Маркетинг. Учебник для студентов учреждений среднего профессионального образования. М.: Академия, 2012. 304 с.
3. Жукова М.А. Менеджмент в туристском бизнесе: Учебное пособие. М.: Кнорус, 2010. 192 с.
4. Жукова М.А. Менеджмент в туристском бизнесе: Учебное пособие. М.: Кнорус, 2010. 192 с.
5. Зайцева Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме: учебное пособие. М.: ФОРУМ, 2009. 368 с.
6. Зайцева Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме: учебное пособие. М.: ФОРУМ, 2009. 368 с.
7. Казущик А.А. Основа маркетинга. Учебное пособие. Минск: Беларусь, 2011. 247 с.
8. Кусков А.С. Основы туризма: учебник. М.: КНОРУС, 2008. 400 с.
9. Кусков А.С. Основы туризма учебник. М.: КНОРУС, 2011. 392 с.
10. Кусков А.С. Основы туризма: учебник. М.: КНОРУС, 2011. 392 с.
11. Мазилкина Е.И. .Маркетинг. Учебник для студентов образовательных учреждений среднего профессионального образования. М.: Дашков и Ко, 2012. 368 с.
12. Морошкин В.А. и др. Маркетинг. Учебное пособие. М.: Форум, 2011. 352 с.
13. Сагинова О.В и др. Организация рекламной деятельности. Учебное пособие для начального профессионального образования. М.: Академия, 2012. 240 с.
14. Скобкин С.С. Менеджмент в туризме: учеб. пособие. М.: Магистр, 2007. 447 с.
15. Скобкин С.С. Менеджмент в туризме: учеб. пособие. М.: Магистр, 2007. 447 с.

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса:

С целью реализации компетентностного подхода при проведении аудиторных занятий используются активные и интерактивные формы проведения занятий: тренинги,

анализ нормативно-правовой базы профессиональной деятельности, решение ситуационных задач, моделирование, проектирование.

Освоение программы данного модуля должно проходить после изучения следующих дисциплин: организация туристской индустрии, иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации, география туризма. ПМ 01. Предоставление турагентских услуг. ПМ 02. Предоставление услуг по сопровождению туристов.

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических кадров, реализующих ППССЗ: наличие высшего образования, соответствующего профилю преподаваемой дисциплины (модуля). Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы. Получение дополнительного профессионального образования по программам повышения квалификации в том числе в форме стажировки в профильных организациях не реже 1 раза в три года.

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

Профессиональные и общие компетенции	Основные показатели оценки результата (ОПОР)	Практический опыт	Умения	знания
ПК 3.1. Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта. 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 9 Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	Соответствие анкеты исследования потребителей туристского продукта базовой модели. Соответствие анализа результатов анкетирования алгоритму. Соответствие анкеты исследования туристского рынка базовой модели и анализ ее результатов согласно алгоритму.	- проведения маркетинговых исследований и создания базы данных по туристским продуктам;	- осуществлять маркетинговые исследования, использовать их результаты при создании туристского продукта и для переговоров с турагентствами; - проводить анализ деятельности других туркомпаний и анализировать результаты;	- правила работы на выставках, методы анализа результатов деятельности на выставках; - способы обработки статистических данных; - методы работы с базами данных; - основы маркетинга и методику проведения маркетинговых исследований;
ПК 3.2. Формировать туристский продукт. ОК 3 Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность. ОК 5 Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности. ОК 7 Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий. ОК 9 Ориентироваться в условиях частой смены технологий в	Соответствие турпродукта нормативно-правовой базе (проект). Заполненный бланк бронирования услуг согласно шаблону; Соответствие заполненного стандартного договора шаблону; Информационный листок, заполненный согласно положению; Заполнение бланка страхового полиса согласно шаблону. Заполненная путевка ф-Т1	ПО-планирования программ турпоездов, составления программ тура и турпакета; - Планирования рекламной кампании, проведения презентаций, включая работу на специализированных выставках;	- обрабатывать информацию и анализировать результаты; - предоставлять сопутствующие услуги; - планировать рекламную кампанию, проводить презентации, включая работу на специализированных выставках; - работать с запросами клиентов, в том числе и иностранными; - составлять программы туров для российских и зарубежных клиентов; - составлять турпакеты с использованием иностранного	- виды рекламного продукта; - методы работы с базами данных; - методику работы со справочными и информационными материалами по страноведению и регионоведению, местам и видам размещения, и питания, экскурсионным объектам и транспорту; - планирование программ турпоездов; - основные правила и методику составления программ туров;

Профессиональные и общие компетенции	Основные показатели оценки результата (ОПОР)	Практический опыт	Умения	знания
профессиональной деятельности.	согласно шаблону; Соответствие разработанной рекламной кампании структуре. Презентация турпродукта в соответствии с требованиями.		языка; - оформлять документы для консульств, оформлять регистрацию иностранным гражданам; - оформлять страховые полисы; - использовать эффективные методы общения с клиентами на русском и иностранном языках - работать с заявками на бронирование туруслуг; - налаживать контакты с торговыми представительствами других регионов и стран;	- правила оформления документов при работе с консульскими учреждениями, государственными организациями и страховыми компаниями; способы устранения проблем, возникающих во время тура; - технику проведения рекламной кампании; - методику формирования содержания и выбора дизайна рекламных материалов; - техники эффективного делового общения, протокол и этикет; - специфику общения с иностранными клиентами и агентами;
ПК 3.3. Рассчитывать стоимость туристского продукта. ОК 5 Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	Соответствие сметы турпродукта нормативно-правовой базе.	- расчета себестоимости услуг, включенных в состав тура, и определения цены турпродукта;	- рассчитывать стоимость проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания; - рассчитывать себестоимость турпакета и определять цену турпродукта;	- методики расчета стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания; - методики расчета себестоимости турпакета и определения цены турпродукта;

Профессиональные и общие компетенции	Основные показатели оценки результата (ОПОР)	Практический опыт	Умения	знания
ПК 3.4. Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта ОК 4 Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. ОК 2 Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество. ОК 6 Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями. 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.	Соответствие общения с турагентами требованиям деловой переписки. Соответствие текста публичного выступления на выставке требованиям. Соответствие заполненного агентского соглашения шаблону. Решение кейс-задачи по анализу и решению проблем, возникающих во время тура. Консультирование партнеров по турпродуктам в соответствии алгоритму. Создание коммерческого предложения согласно алгоритму.	- 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.	- работать на специализированных выставках с целью организации презентаций, распространения рекламных материалов и сбора информации; - налаживать контакты с торговыми представительствами других регионов и стран; - вести документооборот с использованием информационных технологий; - анализировать и решать проблемы, возникающие во время тура, принимать меры по устранению причин, повлекших возникновение проблемы; - работать с агентскими договорами; - использовать каталоги и ценовые предложения; - консультировать партнеров по турпродуктам. Оказывать помощь в продвижении и реализации турпродукта; - предоставлять информацию турагентам по рекламным турам; - использовать различные методы поощрения турагентов, рассчитывать для них комиссионное вознаграждение; - налаживать контакты с торговыми представительствами других регионов и стран; - использовать эффективные методы общения с клиентами на	- методику создания турагентской сети и содержание агентских договоров; - основные формы работы с турагентами по продвижению и реализации турпродукта; - правила бронирования туров; - методику организации рекламных туров; - правила расчетов с турагентствами и способы их поощрения; - техники эффективного делового общения, протокол и этикет; - специфику общения с иностранными клиентами и агентами.

Профессиональные и общие компетенции	Основные показатели оценки результата (ОПОР)	Практический опыт	Умения	знания
			русском и иностранном языках.	

