

**Министерство образования и науки Самарской области**

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ  
«ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ КОЛЛЕДЖ»**

**УТВЕРЖДЕНО**

Приказ директора  
ГБПОУ «ПГК»  
от 07.04.2023 г. №297/1-03

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОПЦ. В. 13 Предоставление турагентских услуг  
*программы подготовки специалистов среднего звена  
43.02.16 Туризм и гостеприимство***

**Самара, 2023**

## СОДЕРЖАНИЕ

- 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** Ошибка! Закладка не определена.
- 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** Ошибка! Закладка не определена.
- 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ** Ошибка! Закладка не определена.
- 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ** Ошибка! Закладка не определена.

### 1.

## ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ

### 1.1. Область применения программы

Рабочая программа – является частью программы подготовки специалистов среднего звена

Рабочая программа может быть использована в дополнительном профессиональном образовании

Рабочая программа составляется для очной и заочной форм обучения

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

**уметь:**

Код	Наименование результата обучения
У 1	определять и анализировать потребности заказчика;
У 2	выбирать оптимальный туристский продукт;
У 3	осуществлять поиск актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках из разных источников (печатных, электронных);
У 4	составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам, проводить маркетинг существующих предложений от туроператоров;
У 5	взаимодействовать с потребителями и туроператорами с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения;
У 6	осуществлять бронирование с использованием современной офисной техники;
У 7	принимать участие в семинарах, обучающих программах, ознакомительных турпоездках, организуемых туроператорами;
У 8	обеспечивать своевременное получение потребителем документов, необходимых для осуществления турпоездки;
У 9	разрабатывать и формировать рекламные материалы, разрабатывать рекламные акции и представлять туристский продукт на выставках, ярмарках, форумах;
У 10	представлять турпродукт индивидуальным и корпоративным потребителям;
У 11	оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты;
У 12	оформлять документацию заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта;
У 13	составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договора, заявки);
У 14	приобретать, оформлять, вести учет и обеспечивать хранение бланков строгой отчетности;
У 15	принимать денежные средства в оплату туристической путевки на основании бланка строгой отчетности;
У 16	предоставлять потребителю полную и актуальную информацию о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы;
У 17	консультировать потребителя об особенностях заполнения пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению виз;

У 18	доставлять туроператору пакет документов туриста, необходимых для получения виз в консульствах зарубежных стран;
------	--

**знать:**

Код	Наименование результата обучения
Зн 1	структуру рекреационных потребностей, методы изучения и анализа запросов потребителя;
Зн 1	требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю, к правилам реализации туристского продукта и законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора;
Зн 3	различные виды информационных ресурсов на русском и иностранном языках, правила и возможности их использования;
Зн 4	методы поиска, анализа и формирования баз актуальной информации с использованием различных ресурсов на русском и иностранном языках;
Зн 5	технологии использования базы данных;
Зн 6	особенности и сравнительные характеристики туристских регионов и турпродуктов;
Зн 7	виды рекламного продукта, технологии его разработки и проведения рекламных мероприятий;
Зн 8	правила оформления деловой документации; правила изготовления, использования, учета и хранения бланков строгой отчетности;
Зн 9	перечень стран, имеющих режим безвизового и визового въезда граждан Российской Федерации;;
Зн 10	требования консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы;
Зн 11	информационные технологии и профессиональные пакеты программ по бронированию.
Зн 12	статистику по туризму, профессиональную терминологию и принятые в туризме аббревиатуры
Зн 13	основы маркетинга и приемы маркетинговых исследований в туризме
Зн 14	характеристики турпродукта и методики расчета его стоимости;
Зн 15	перечень стран, входящих в Шенгенское соглашение, и правила пересечения границ этих стран гражданами Российской Федерации
Зн 16	правила изготовления, использования, учета и хранения бланков строгой отчетности

**1.3. Количество часов на освоение программы профессионального модуля**

Вид учебной деятельности	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	96
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	52
Практическая работа	34
Самостоятельная работа студента (всего) в том числе:	12
Итоговая аттестация в форме (указать)	Экзамен

## 3.2 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) (если предусмотрены)	Код образовательного результата	Объем часов	Уровень освоения
1	2		3	4
<p><b>Тема Взаимодействие с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта</b></p>	<p><b>Содержание</b></p>		4	
	<p><b>Законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора</b></p> <p>Законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора. Правовое регулирование договорных отношений туроператора с турагентом и страховой компанией. Права и обязанности турфирм. Порядок предъявления претензий к туроператорам и турагентам.</p> <p><b>Продажа турпродукта как многофакторный процесс в системе менеджмента туризма</b></p> <p>Ориентация на потребителя турпродукта как фактор успешности продаж в турбизнесе. Специфика работы менеджеров по продажам в сфере туристских услуг. Принципы эффективной коммуникации и обслуживания клиентов в турбизнесе. Отличие продажи услуги от продажи товара. Ключевые стадии взаимодействия турменеджеров с клиентами. Постановка целей и задач для каждой стадии продаж туристских услуг. Особенности и сравнительные характеристики туристских регионов и турпродуктов</p> <p><b>Менеджер турфирмы</b></p>	<p>Зн 2, Зн 11, Зн 3, Зн 10</p>		

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)	Код образовательного результата	Объем часов	Уровень освоения
	<p>Профессиональные обязанности и ответственность менеджера турагентства. Система ценностей и убеждений профессионального продавца туристских услуг. Специфические требования к персоналу турфирмы. Подготовка менеджера турагентства к работе с клиентами: содержательная, организационная, психологическая. Нравственные и психологические аспекты общения с клиентами. Правила делового этикета и необходимые навыки поведения менеджера по туризму. Роль голоса и техники речи в эффективных турпродажах. Профессионально-квалификационная характеристика работников туристского бизнеса. Система проведения семинаров, обучающих программ, ознакомительных турпоездов, организуемых туроператорами.</p> <p><b>Информационные технологии в системе менеджмента продаж турпродуктов</b></p> <p>Информационные технологии и профессиональные пакеты программ по бронированию. Виды информационных ресурсов турфирмы. Информационные системы и технологии как фактор повышения количества и качества продаж турпродуктов. Автоматизация и информатизация современного турбизнеса: понятие уровни, этапы, особенности внедрения и эксплуатации. Программное обеспечение в туризме: виды, особенности, выбор, преимущества в процессе продаж. Способы доведения информации до потребителя туристских услуг. Информационные технологии в системе менеджмента продаж турпродуктов</p>			

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)	Код образовательного результата	Объем часов	Уровень освоения
	<b>Лабораторные работы</b> (при наличии, указываются темы)			
	<b>Практические занятия</b> (при наличии, указываются темы)			
	ПЗ 1 Оформление агентского договора.	У5 У6 , У7, У8, У9,У10	4	
	ПЗ 2 Составление плана продвижения турпродукта.		4	
	ПЗ 3 Круглый стол по обучающим программам реализации турпродуктов.		2	
	ПЗ 4 Разработка основных принципов этики делового общения персонала турфирмы.		2	
	ПЗ 5 Составление перечня материально-технической базы туристической фирмы.		4	
	ПЗ 6 Деловая игра «Организация контактной зоны».		2	
	ПЗ 7 Разработка профессиональные требования к работнику турфирмы.		4	
	ПЗ 8 Деловая игра «Бронирование туруслуг»		2	
<b>Тема Расчёт стоимости турпакета</b>	<p><b>Содержание</b></p> <p><b>Ценообразование в туризме</b></p> <p>Цена. Функции цены, ценовая стратегия туристских предприятий. Ценовая политика туристского предприятия. Методы ценообразования. Методы установления цены на турпродукт. Затратный подход к формированию цены турпродукта.</p> <p><b>Основы расчёта стоимости турпакета.</b></p> <p>Методика расчёта различных вариантов турпродукта. Формы оплаты за туристическую путёвку. Состав документов,</p>		Зн 14	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)	Код образовательного результата	Объем часов	Уровень освоения
Тема Оформление турпакета	необходимых для расчёта тура.			
	<b>Лабораторные работы</b> (при наличии, указываются темы)			
	<b>Практические занятия</b> (при наличии, указываются темы)			
	ПЗ 9 Составление вариантов турпродукта с различным набором туристских услуг и расчет его стоимость.	У10, У11, У12, У15	2	
	ПЗ 10 Деловая игра «Приём денежных средств в оплату туристической путёвки».		2	
	ПЗ 11 Оформление документации на расчёт тура.		2	
	<b>Содержание</b>			
	<b>Оформление турпакета</b>  Выявление актуальной информации о туристских услугах, входящих в турпакет .Оформление турпакета и его элементов по заявке потребителя. Состав документов, входящих в турпакет и порядок предоставления потребителю. Типовые формы: туристская путёвка, ваучер, страховой полис.	Зн 8	4	
	<b>Лабораторные работы</b> (при наличии, указываются темы)			
	<b>Практические занятия</b> (при наличии, указываются темы)			
	ПЗ 12 Деловая игра «Оформление документов, входящих в турпакет».	У13, У14	4	
	ПЗ 13 Деловая игра «Оформление образца договора о реализации		2	
	ПЗ 14 Деловая игра «Оформление образца бланка туристской путевки».		2	
ПЗ15 Деловая игра «Подтверждение заказанного турпакета».		2		
Тема Визовая поддержка	<b>Содержание</b>		2	



Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем потребителю	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Код образовательного результата	Объем часов	Уровень освоения			
Тема. Туристская документация	<p>1 <b>Паспортно-визовые формальности</b></p> <p>Туристские формальности. Общегражданские и специальные заграничные паспорта.</p> <p>2 <b>Визовый режим и его виды.</b></p> <p>Виза. Виды виз. Визовый запрос. Визовые режимы. Процедура оформления визы. Перечень документов необходимых для оформления визы.</p> <p>3 <b>Страны, входящие в зону Шенгенского соглашения</b></p> <p>Правила пересечения границ различных стран для граждан РФ. Шенгенское соглашение. Особенности пересечения границ стран Шенгенского соглашения гражданами РФ.</p>	Зн 15, Зн 8, Зн 9					
	<b>Лабораторные работы</b> (при наличии, указываются темы)						
	<b>Практические занятия</b> (при наличии, указываются темы) ПЗ 16 Работа с базами данных для оформления визы.				У 16, У17, У18	2	2,3
	ПЗ 17 Деловая игра «Предоставление туроператору пакета документов туриста для получения визы».					4	
	ПЗ 18 Деловая игра «Оформление документов для получение визы потребителем					2	
	<b>Содержание</b>						
<p><b>Туристская документация.</b></p> <p>Учредительные и разрешительные документы туристской фирмы. Правовые основы использования туристской путевки при осуществлении денежных расчетов. Порядок приема денежных</p>	Зн 16, Зн 8	4					

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)	Код образовательного результата	Объем часов	Уровень освоения
	<p>средств за оплату туристской путевки.</p> <p><b>Оформление документов строгой отчетности</b></p> <p>Приобретение, оформление, учет и хранение бланков строгой отчетности. Правила оформления договора о реализации туристского продукта. Правила оформления бланка туристской путевки. Правила оформления ваучера. Правила оформления бланков заказа. Правила оформления листа бронирования.</p> <p><b>Унификация и стандартизация документов</b></p> <p>Унификация и стандартизация. Понятие и система документации, ее признаки. Функциональные и отраслевые системы документации. Понятие «унифицированная система документации»</p> <p><b>Структура и реквизиты документов</b></p> <p>Требования к оформлению документов. Правила оформления реквизитов, регламентированные ГОСТом Р 6.30-2003.</p> <p><b>Требования консульства зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы</b></p> <p>Консульские требования зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы. Документы, необходимые для оформления шенгенской визы. Паспортные формальности. Документы, необходимые для оформления загранпаспорта.</p>			1
	<b>Лабораторные работы</b> (при наличии, указываются темы)			
	<b>Практические занятия</b> (при наличии, указываются темы)			

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)	Код образовательного результата	Объем часов	Уровень освоения
	ПЗ 19 Оформление документов, необходимых для осуществления поездки.	У15, У17, У18		2,3
	ПЗ 21 Заполнение бланка договора на реализацию турпродукта.			
	ПЗ 22 Деловая игра «Оформление документов».			
<b>Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ 2. (при наличии, указываются задания)</b>				
	<b>Всего</b>		96	

## 4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УД

### 4.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы требует наличия учебных кабинетов -.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

- Доска
- Ученические столы
- Стол для преподавателя
- Шкафы для хранения учебников, дидактических материалов, пособий и пр.;
- мультимедийный проектор;
- компьютер преподавателя,
- компьютеры для студентов.

Оборудование мастерской и рабочих мест мастерской:

- Доска
- Ученические столы
- Стол для преподавателя
- Шкафы для хранения учебников, дидактических материалов, пособий и пр.
- мультимедийный проектор;
- средства новых информационных технологий (СНИТ);
- традиционные экранно-звуковые средства обучения (ЭЗСО, кинофильмы, диафильмы, диапозитивы-слайды, транспаранты);
- компьютер преподавателя,

компьютеры для студентов

Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории:

- Доска
- Ученические столы
- Стол для преподавателя
- Шкафы для хранения учебников, дидактических материалов, пособий и пр.
- мультимедийный проектор;
- средства новых информационных технологий (СНИТ);
- традиционные экранно-звуковые средства обучения (ЭЗСО, кинофильмы, диафильмы, диапозитивы-слайды, транспаранты);
- компьютер преподавателя,
- компьютеры для студентов.

Технические средства обучения:

- интерактивная доска,
- мультимедийный проектор;
- средства новых информационных технологий (СНИТ);
- традиционные экранно-звуковые средства обучения (ЭЗСО, кинофильмы, диафильмы, диапозитивы-слайды, транспаранты);

- компьютер преподавателя,
- компьютеры для студентов.

Реализация рабочей программы ПМ предполагает обязательную производственную практику.

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест:

- столы,
- стулья,
- компьютер преподавателя,
- компьютеры для студентов.

**4.2 Информационное обеспечение обучения** (перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы)

#### **Основные источники**

Для преподавателей

1. Ефремова М.В. Основы технологии туристского бизнеса: Учебное пособие. - М.: Ось-89, 2019.
2. Ильина Е.Н. Туроперейтинг: организация деятельности: Учебник. - М.: Финансы и статистика, 2019.
3. Квартальнов В.А. Туризм: учебник. – 2-е изд., перераб. – М.: Финансы и статистика, 2018.
4. Менеджмент туризма. Туризм как вид деятельности: Учебник. - М.: Финансы и статистика, 2019.

Для студентов

1. Ильина Е.Н. Туроперейтинг: продвижение туристского продукта: учебник. – М.: Финансы и статистика, 2019.
2. Косолапов А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности: Учебник. –М.: Кнорус,2020

#### **Дополнительные источники**

Для преподавателей

1. Дурович А. П. Маркетинговые исследования в туризме: учеб. пособие СПб.: Питер, 2018.
2. Дурович А.П. Реклама в туризме. – Минск, Новое издание, 2018
3. Дурович А.П., Кабушкин Н.И., Сергеева Т.М. Организация туризма: Учебник. –М.,2018
4. Кириллов А.Т. Реклама в туризме. – М.,2017
5. Маринин М.М. Туристские формальности и безопасность в туризме. М.: Финансы и статистика, 2017.
6. Ежедневная электронная газета для профессионалов турбизнеса [Электронный ресурс] : на сайте представлена вся необходимая информация для работы в

туристической сфере. – Электронные данные (3 файла). – [2014]. – URL : <http://www.ratanews.ru/asp/news.asp>.

7. Интернет сайт для турагентств и туристов [Электронный ресурс] : сайт содержит информацию о международном туристическом рынке и рассчитан на специалистов туристического бизнеса из разных стран. – [2010-2011]. – URL : <http://tourexp.com/ru/index.html>

#### Для студентов

1. Биржаков М.Б. Введение в туризм [Текст] : учеб. пособие / М. Б. Биржаков. – 9-е изд., перераб. и дополн. СПб: Издательский дом Герда, 2014
2. Гуляев В. Г. Организация туристской деятельности : учеб. пособие М.: Нолидж, 2014.
3. Каурова А. Д. Организация сферы туризма: учеб. пособие. СПб.: «Издательский дом Герда», 2013.
4. Николашин В.Н. Маркетинг туристских услуг. Учебный курс. – М.,2014
5. Основы туристской деятельности: Учебник. –М.,2013
6. Официальный сайт федерального агентства по туризму Российской Федерации [Электронный ресурс] : база данных содержит статистические данные и практические сведения по внутреннему и выездному туризму. – URL : <http://www.russiatourism.ru/files>.
7. Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики [Электронный ресурс] : база данных содержит статистическую по показателям хозяйственных структур Российской Федерации. – Москва,– URL : <http://www.gks.ru/bgd/free/Stg/d02/88.htm>.
8. Электронная туристическая библиотека [Электронный ресурс] : на страницах сайта публикуются научные статьи, методические пособия, программы учебных дисциплин направления «Туризм». – Москва– URL : [http://www.tourlib.net/statti\\_tourism/tropina2.htm/](http://www.tourlib.net/statti_tourism/tropina2.htm/)



<ul style="list-style-type: none"> <li>– Формирование пакета документов для открытия визы в соответствии с запросом потребителя.</li>   <li>– Оформление документов строгой отчётности произведено в соответствии с типовыми формами.</li> </ul>	<p>Форма – практическое задание. Метод оценивания – сравнение с эталоном</p> <p>Форма – практическое задание. Метод оценивания – сравнение с эталоном</p> <p>Форма – практическое задание. Метод оценивания – сравнение с эталоном</p>
--	--



## **СВЕДЕНИЯ**

### **об адаптации рабочей программы для инвалидов и обучающихся с ограниченными возможностями здоровья**

Рабочая программа учебной дисциплины/профессионального модуля (*лишнее удалить*) адаптирована для организации образовательного процесса для инвалидов и студентов, имеющих ограниченные возможности здоровья (далее – ОВЗ) в части выбора форм, методов и педагогических технологий.

Адаптация рабочей программы проведена с учетом требований ФЗ № 273–ФЗ, ст. 79, письма Минобрнауки РФ от 03.08.2014 г. № 06-281 «Требования к организации образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ОВЗ в ПОО, в том числе оснащенности образовательного процесса», а также методическими рекомендациями по разработке и реализации адаптированных образовательных программ среднего профессионального образования от 22.04.2015 г. № 06–830 вн.

Адаптация рабочей программы проведена для инвалидов и обучающихся с ОВЗ, имеющих следующие особенности (*лишнее удалить*): нарушение речи; нарушение слуха; нарушение опорно-двигательного аппарата, в т.ч. ДЦП; нарушения функций и систем организма, не препятствующих обучению по специальности.

#### **Задачи адаптации рабочей программы:**

- 1) формирование индивидуальной образовательной траектории для инвалидов и обучающихся с ОВЗ;
- 2) создание условий, способствующих социальной адаптации для инвалидов и обучающихся с ОВЗ в учебной группе;
- 3) повышение уровня доступности получения информации для инвалидов и обучающихся с ОВЗ;
- 4) формирование мотивации к обучению на основе применения современных педагогических технологий.

#### **Формы, методы и технологии адаптации рабочей программы**

##### **Адаптационные формы и методы:**

- наглядная опора в обучении;
- алгоритмы в обучении;
- комментированное управление;
- поэтапное формирование умственных действий;
- опережающее консультирование по трудным темам;
- игнорирование негативных поступков;
- задания с нарастающей степенью трудности;
- смена видов деятельности;
- поэтапная помощь педагога;
- дифференцированные формы заданий;
- чередование форм организации учебной деятельности (индивидуальная, парная, групповая);
- использование специальных технических средств приема-передачи учебной информации коллективного и индивидуального пользования;
- использование специальных дидактических материалов, печатных и электронных образовательных ресурсов в формах, адаптированных к обучению инвалидов и обучающихся с ОВЗ;
- проведение групповых и индивидуальных консультаций.

##### **Педагогические технологии, обеспечивающие адаптацию образовательного процесса для инвалидов и обучающихся с ОВЗ:**

- здоровьесберегающие технологии;
- технологии программированного обучения;
- информационно-коммуникационные технологии;
- технологии дистанционного обучения;
- технологии уровневой дифференциации.