

## **АННОТАЦИИ РАБОЧИХ ПРОГРАММ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ МОДУЛЕЙ**

программы подготовки специалистов среднего звена среднего профессионального образования

базовой подготовки по специальности среднего профессионального образования

### **43.02.10 «Туризм»**

В соответствии с программой подготовки специалистов среднего звена базовой подготовки по специальности 43.02.10 «Туризм», профессиональный цикл включает следующие профессиональные модули (далее – ПМ) и соответствующие им междисциплинарные курсы (далее – МДК):

ПМ.01 Предоставление турагентских услуг

МДК.01.01 Технология продаж и продвижения турпродукта

МДК.01.02 Технология и организация турагентской деятельности

ПМ.02 Предоставление услуг по сопровождению туристов

МДК.02.01 Технология и организация сопровождения туристов

МДК.02.02 Организация досуга туристов

ПМ.03 Предоставление туроператорских услуг

МДК.03.01 Технология и организация туроператорской деятельности

МДК.03.02 Маркетинговые технологии в туризме

ПМ.04 Управление функциональным подразделением организации

МДК.04.01 Управление деятельностью функционального подразделения

МДК.04.02 Современная оргтехника и организация делопроизводства

### **Рабочие программы профессиональных модулей включают в разделы:**

1. Паспорт программы профессионального модуля
2. Результаты освоения профессионального модуля
3. Структуру и профессионального модуля
4. Условия реализации программы профессионального модуля
5. Контроль и оценку результатов освоения профессионального модуля (вида профессиональной деятельности)

# ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.01 ПРЕДСТАВЛЕНИЕ ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ

## 1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля (далее рабочая программа) – является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности **43.02.10 Туризм** в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): **Предоставление турагентских услуг** и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

ПК 1.1.Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации. ПК 1.2.Информировать потребителя о туристских продуктах.

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

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

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

ПК 1.6.Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю.

ПК 1.7.Оформлять документы строгой отчетности.

Рабочая программа профессионального модуля может быть использована в дополнительном профессиональном образовании и профессиональной подготовке работников в области туризма при наличии среднего (полного) общего образования. Опыт работы не требуется.

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

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

**иметь практический опыт:**

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

**уметь:**

1. определять и анализировать потребности заказчика;
2. выбирать оптимальный туристский продукт;
3. осуществлять поиск актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках из разных источников (печатных, электронных);
4. составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам, проводить маркетинг существующих предложений от туроператоров;
5. взаимодействовать с потребителями и туроператорами с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения;
6. осуществлять бронирование с использованием современной офисной техники;
7. принимать участие в семинарах, обучающих программах, ознакомительных турпоездках, организуемых туроператорами;
8. обеспечивать своевременное получение потребителем документов, необходимых для осуществления турпоездки;
9. разрабатывать и формировать рекламные материалы, разрабатывать рекламные акции и представлять туристский продукт на выставках, ярмарках, форумах;

10. представлять турпродукт индивидуальным и корпоративным потребителям;
11. оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты;
12. оформлять документацию заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта;
13. составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договора, заявки);
14. приобретать, оформлять, вести учет и обеспечивать хранение бланков строгой отчетности;
15. принимать денежные средства в оплату туристической путевки на основании бланка строгой отчетности;
16. предоставлять потребителю полную и актуальную информацию о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы;
17. консультировать потребителя об особенностях заполнения пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению виз;
18. доставлять туроператору пакет документов туриста, необходимых для получения виз в консульствах зарубежных стран;

**знать:**

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

# ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ ПО СОПРОВОЖДЕНИЮ ТУРИСТОВ

## 1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля (далее рабочая программа) – является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.10 Туризм в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): **Предоставление услуг по сопровождению туристов** и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

ПК 2.1. Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут.

ПК 2.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.

ПК 2.3. Координировать и контролировать действия туристов на маршруте.

ПК 2.4. Обеспечивать безопасность туристов на маршруте.

ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.

ПК 2.6. Оформлять отчетную документацию о туристской поездке.

Рабочая программа профессионального модуля может быть использована в дополнительном профессиональном образовании и профессиональной подготовке работников в области туризма при наличии среднего (полного) общего образования. Опыт работы не требуется

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

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

### **иметь практический опыт:**

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

### **уметь:**

1. проверять документы, необходимые для выхода группы на маршрут;
2. определять особые потребности тургруппы или индивидуального туриста;
3. проводить проверку готовности транспортных средств при выходе на маршрут;
4. проводить инструктаж туристов на русском и иностранном языках;
5. использовать приемы эффективного общения и соблюдать культуру межличностных отношений;
6. организовывать движение группы по маршруту;
7. эффективно принимать решения в сложных и экстремальных ситуациях;
8. взаимодействовать со службами быстрого реагирования;
9. организовывать досуг туристов;
10. контролировать качество предоставляемых туристу услуг размещения и питания;
11. контролировать качество предоставляемых туристам экскурсионных и сопутствующих услуг;
12. проводить инструктаж по технике безопасности при проведении туристского мероприятия на русском и иностранном языках;
13. проводить инструктаж об общепринятых и специфических правилах поведения при посещении различных достопримечательностей;
14. контролировать наличие туристов;

15. обращаться за помощью в соответствующие службы при наступлении чрезвычайной ситуации;
16. оформлять отчет о туристской поездке;
17. оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания туристов;

**знать:**

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

# ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.03 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ УСЛУГ

## 1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля (далее рабочая программа) – является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 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.

ПК 3.5. Организовывать продвижение туристского продукта на рынке туристских услуг.

Рабочая программа профессионального модуля может быть использована в дополнительном профессиональном образовании и профессиональной подготовке работников в области туризма при наличии среднего (полного) общего образования. Опыт работы не требуется

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

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

### **иметь практический опыт:**

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

### **уметь:**

1. осуществлять маркетинговые исследования, использовать их результаты при создании туристского продукта и для переговоров с турагентствами;
2. проводить анализ деятельности других туркомпаний;
3. работать на специализированных выставках с целью организации презентаций, распространения рекламных материалов и сбора информации;
4. обрабатывать информацию и анализировать результаты;
5. налаживать контакты с торговыми представительствами других регионов и стран;
6. работать с запросами клиентов, в том числе и иностранных;
7. работать с информационными и справочными материалами;
8. составлять программы туров для российских и зарубежных клиентов;
9. составлять турпакеты с использованием иностранного языка;
10. оформлять документы для консульств, оформлять регистрацию иностранным гражданам;

11. оформлять страховые полисы;
12. вести документооборот с использованием информационных технологий;
13. анализировать и решать проблемы, возникающие во время тура, принимать меры по устранению причин, повлекших возникновение проблемы;
14. рассчитывать стоимость проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания;
15. рассчитывать себестоимость турпакета и определять цену турпродукта;
16. работать с агентскими договорами;
17. использовать каталоги и ценовые приложения;
18. консультировать партнеров по турпродуктам, оказывать помощь в продвижении и реализации турпродукта;
19. работать с заявками на бронирование туруслуг;
20. предоставлять информацию турагентам по рекламным турам;
21. использовать различные методы поощрения турагентов, рассчитывать для них комиссионное вознаграждение;
22. использовать эффективные методы общения с клиентами на русском и иностранном языках;

**знать:**

1. виды рекламного продукта;
2. правила работы на выставках, методы анализа результатов деятельности на выставках;
3. способы обработки статистических данных;
4. методы работы с базами данных;
5. методику работы со справочными и информационными материалами по страноведению и регионоведению, местам и видам размещения и питания, экскурсионным объектам и транспорту;
6. планирование программ турпоездок;
7. основные правила и методику составления программ туров;
8. правила оформления документов при работе с консульскими учреждениями, государственными организациями и страховыми компаниями;
9. способы устранения проблем, возникающих во время тура;
10. методики расчета стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания;
11. методики расчета себестоимости турпакета и определения цены турпродукта;
12. методику создания агентской сети и содержание агентских договоров;
13. основные формы работы с турагентами по продвижению и реализации турпродукта;
14. правила бронирования туруслуг;
15. методику организации рекламных туров;
16. правила расчетов с турагентами и способы их поощрения;
17. основы маркетинга и методику проведения маркетинговых исследований;
18. технику проведения рекламной кампании;
19. методику формирования содержания и выбора дизайна рекламных материалов;
20. техники эффективного делового общения, протокол и этикет;
21. специфику норм общения с иностранными клиентами и агентами.

# ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.04 УПРАВЛЕНИЕ ФУНКЦИОНАЛЬНЫМ ПОДРАЗДЕЛЕНИЕМ ОРГАНИЗАЦИИ

## 1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля (далее рабочая программа) – является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.10 Туризм в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): **Управление функциональным подразделением организации** и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

- ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения.
- ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.
- ПК 4.3. Оформлять отчетно-планирующую документацию.

Рабочая программа профессионального модуля может быть использована в дополнительном профессиональном образовании и профессиональной подготовке работников в области туризма при наличии среднего (полного) общего образования. Опыт работы не требуется

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

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

### **иметь практический опыт:**

1. сбора информации о деятельности организации и отдельных ее подразделений;
2. составления плана работы подразделения;
3. проведения инструктажа работников;
4. контроля качества работы персонала;
5. составления отчетно-плановой документации о деятельности подразделения;
6. проведения презентаций;
7. расчета основных финансовых показателей деятельности организации (подразделения);

### **уметь:**

1. собирать информацию о работе организации и отдельных ее подразделений;
2. использовать различные методы принятия решений;
3. составлять план работы подразделения;
4. организовывать и проводить деловые совещания, собрания, круглые столы, рабочие группы;
5. работать в команде и осуществлять лидерские функции;
6. осуществлять эффективное общение;
7. проводить инструктаж работников;
8. контролировать качество работы персонала;
9. контролировать технические и санитарные условия в офисе;
10. управлять конфликтами;
11. работать и организовывать работу с офисной техникой;
12. пользоваться стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства;
13. оформлять отчетно-плановую документацию по работе подразделения;
14. проводить презентации;
15. рассчитывать основные финансовые показатели работы организации (подразделения) (себестоимость услуг, базовые налоги, финансовый результат деятельности организации, порог рентабельности);
16. собирать информацию о качестве работы подразделения;
17. оценивать и анализировать качество работы подразделения;
18. разрабатывать меры по повышению эффективности работы подразделения;
19. внедрять инновационные методы работы;



**знать:**

1. значение планирования как функции управления;
2. методику сбора информации о работе организации и отдельных ее подразделений;
3. виды планирования и приемы эффективного планирования;
4. эффективные методы принятия решений;
5. основы организации туристской деятельности;
6. стандарты качества в туризме;
7. правила организации делопроизводства и работы с офисной техникой;
8. приемы эффективного общения, мотивации персонала и работы с конфликтами;
9. методики эффективной организации деловых встреч и совещаний;
10. принципы эффективного контроля;
11. Трудовой кодекс Российской Федерации;
12. организацию отчетности в туризме;
13. основные финансовые показатели деятельности организации и методику их расчета;
14. методику проведения презентаций;
15. основные показатели качества работы подразделения;
16. методы по сбору информации о качестве работы подразделения;
17. методы совершенствования работы подразделения;
18. инновации в сфере управления организациями туристской индустрии.