Аннотация рабочей программы модуля
ПМ.01 «Предоставление турагентских услуг»
специальности среднего профессионального образования
43.02.10 «Туризм»

1.1 Место модуля в структуре основной профессиональной образовательной программы: модуль ПМ.01 «Предоставление турагентских услуг» является частью основной профессиональной образовательной программы государственного университета «Дубна» по специальности среднего профессионального образования 43.02.10 «Туризм» в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): Предоставление турагентских услуг, а также общих и 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.

1.2 Цели и задачи модуля – требования к результатам освоения ПМ:

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности, общими и профессиональными компетенциями обучающийся в результате 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 тур-поездках, организуемых туроператорами;
- обеспечивать своевременное получение потребителем документов, необходимых для осуществления турпоездки;
- разрабатывать и формировать рекламные материалы, разрабатывать рекламные

акции и представлять туристский продукт на выставках, ярмарках, форумах;

- представлять турпродукт индивидуальным и корпоративным потребителям;
- оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты;
- оформлять документацию заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта;
- составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договора, заявки);
- приобретать, оформлять, вести учет 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

1.3 Количество часов на освоение программы модуля:

Всего – 313 часов, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 205 часов, включая:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 137 часов;
консультации для обучающихся 12 часов;
самостоятельной работы обучающегося – 56 час;
производственной практики – 108 часа

1.4 Структура и содержание модуля

Формирование сбытовой политики. Подбор партнеров по сбыту. Коммуникационная политика. Технология продаж турпродукта. Покупательское поведение современного потребителя туристских услуг. Управление возражениями клиента. Влияние продавца на принятие клиентом решения о покупке. Послепродажное обслуживание.

Основные понятия и определения в турагентсткой деятельности. Организационно-правовые основы турагентсткой деятельности. Основные документы, используемые в турагентсткой деятельности. Рекреационные потребности. Технология реализации туристского продукта. Методика расчета стоимости туристского продукта. Визовые формальности. Особенности визового режима основных туристских направлений. Информационные технологии в турагентской деятельности.

Разработка материалов для проведения маркетингового исследования потребностей в новых продуктах у постоянных потребителей туристской организации и средствах их эффективного продвижения. Разработать рекламную кампанию ТА (место практики) для продвижения на туристическом рынке города. Рассмотреть особенности взаимодействия туроператора с турагентом по продвижению туристского продукта (бонусы, скидки, акции).

Подберите тур в визовые и безвизовые страны по заданию, указанному ниже в таблице. Необходимо обработать 4 запроса, по каждому из которых предложите выбор из 4 подходящих вариантов. Для подбора вариантов используйте известных Вам туроператоров и предлагайте наиболее выгодную цену. Для запроса №1 или №2 на примере одного предложения заполните договор, используемый в турагентстве. Для запроса №3 на примере одного предложения, того, которое Вы считаете наиболее подходящим, приведите аргументы в пользу данного предложения, почему Вы рекомендуете остановить выбор именно на нем. Для запроса №4 на примере одного предложения составьте перечень