

Министерство образования и науки Алтайского края  
КГБПОУ «Алтайская академия гостеприимства»

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА  
(повышение квалификации)**

**«Организация турагентской деятельности»**

Барнаул 2021

Согласовано

Зам. директора по ДО

 Л.В. Иванютина

«18» марта 2021 г.

Утверждаю

Директор КГБПОУ «ААГ»

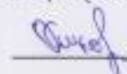
 В.Ф. Косинова

«18» марта 2021 г.



Рассмотрена на заседании

ПЦК (кафедры) туризма и гостеприимства

 О.А. Сикорская

«18» марта 2021 г.

Руководитель программы: Юсупова Анна Валерьевна, преподаватель первой квалификационной категории

Составители программы: Юсупова Анна Валерьевна, преподаватель первой квалификационной категории

Сикорская Ольга Андреевна, преподаватель

## СОДЕРЖАНИЕ

1 Общая характеристика программы.....	4
2 Содержание программы.....	7
3 Оценка результатов освоения программы.....	14
4 Организационно-педагогические условия реализации программы...	19
5 Оценочные материалы.....	21

# 1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

## 1.1 Пояснительная записка

Настоящая программа представляет собой совокупность требований, обязательных при реализации программы дополнительного профессионального образования «Организация турагентской деятельности».

Программа разработана в соответствии с:

- Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

- федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования (ФГОС СПО) по специальности 43.02.10 Туризм, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 07.05.2014 №474;

- профессионального стандарта «Экскурсовод (гид)», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 04.08.2014 № 539н.

Программа включает пояснительную записку, основные требования к результатам освоения содержания программы, учебный план, календарный учебный график, содержание разделов программ с кратким описанием тематики, оценку результатов освоения программы, условия реализации программы, формы аттестации и оценочные материалы для обучающихся.

## 1.2 Цель реализации программы

Совершенствование и получение новых компетенций, необходимых для профессиональной деятельности специалистов по туризму.

## 1.3 Планируемые результаты обучения

**Характеристика профессиональной деятельности обучающихся:**

*Уровень квалификации*-специалист по туризму.

*Область профессиональной деятельности обучающихся:*

- формирование, продвижение и реализация туристского продукта, организация комплексного туристского обслуживания.

***Специалист по туризму готовится к следующим видам деятельности:***

- Предоставление турагентских услуг.

- Предоставление услуг по сопровождению туристов.

- Предоставление туроператорских услуг.

**Требования к результатам освоения дополнительной профессиональной образовательной программы**

***Специалист по туризму должен обладать общими компетенциями, включающими в себя способность:***

Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

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

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

Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

***Специалист по туризму должен обладать профессиональными компетенциями, соответствующими основным видам профессиональной деятельности:***

ПК1.1 Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации;

ПК1.2 Информировать потребителя о туристских продуктах,

ПК1.3 Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта,

ПК1.4 Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя,

ПК1.5 Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, полюсы),

ПК 1.6 Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю,

ПК 1.7 Оформлять документы строгой отчетности.

#### **1.4. Категория обучающихся и требования к уровню подготовки поступающего на обучение**

К освоению программы допускаются лица, получающие среднее профессиональное образование и (или) высшее образование, лица, имеющие среднее профессиональное образование и (или) высшее образование.

#### **1.5. Форма обучения**

Очная форма обучения.

#### **1.6. Трудоемкость программы**

Максимальная учебная нагрузка – 38 часов;

обязательная аудиторная работа – 38 часов.

Практические занятия – 18 часов.

## **1.7 Выдаваемый документ**

Лица, освоившие образовательную программу и успешно прошедшие итоговую аттестацию, получают удостоверение о повышении квалификации.

## 2 СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

### 2.1 Учебный план

Наименование раздела, темы	Учебная нагрузка, час.						Формы контроля
	Максимальная	в том числе					
		Самостоятельная работа	Аудиторная	из них			
				Лекции	Лабораторные работы	Практические занятия, семинары	
1	2	3	4	5	6	7	
<b>Раздел 1 Организация туристской индустрии</b>	<b>36</b>		<b>36</b>	<b>18</b>		<b>18</b>	
<b>Итоговая аттестация</b>	<b>2</b>		<b>2</b>	<b>2</b>			ДЗ <sup>1</sup>
<b>Итого</b>	<b>38</b>		<b>38</b>	<b>20</b>		<b>18</b>	

<sup>1</sup> Дифференцированный зачет.

### 2.2 УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Наименование раздела, темы	Учебная нагрузка, час.						Формы контроля
	Максимальная	в том числе					
		Самостоятельная работа	Аудиторная	из них			
				Лекции	Лабораторные работы	Практические занятия, семинары	
1	2	3	4	5	6	7	
<b>Раздел 1 Организация туристской индустрии</b>	<b>36</b>		<b>36</b>	<b>18</b>		<b>18</b>	
Тема 1.1 Введение в турагентскую деятельность. Понятие туристской деятельности	4		4	2		2	ПЗ <sup>2</sup>
Тема 1.2 Организационно-правовые основы работы туристского предприятия	4		4	2		2	ПЗ <sup>2</sup>
Тема 1.3 Организация взаимодействия тур-фирмы-агента и турфирмы-оператора	4		4	2		2	ПЗ <sup>2</sup>
Тема 1.4 Технология разработки и реализации туристского продукта	4		4	2		2	ПЗ <sup>2</sup>
Тема 1.5 Туристские формальности	4		4	2		2	ПЗ <sup>2</sup>
Тема 1.6 Организация офиса турфирмы-агента и квалификационные требования к	4		4	2		2	ПЗ <sup>2</sup>

персоналу							
Тема 1.7 Психологические особенности поведения турагента в процессе продажи туристской путевки	4		4	2		2	ПЗ <sup>2</sup>
Тема 1.8 Обеспечение безопасности туризма	4		4	2		2	ПЗ <sup>2</sup>
Тема 1.9 Документационное обеспечение продажи турпродукта	4		4	2		2	ПЗ <sup>2</sup>
<b>Итоговая аттестация</b>	2		2	2			ДЗ <sup>1</sup>
<b>Итого</b>	<b>38</b>		<b>38</b>	<b>20</b>		<b>18</b>	

<sup>1</sup> Дифференцированный зачет.

<sup>2</sup> Практическое занятие.

### 2.3 Календарный учебный график

Период обучения <sup>1</sup>	Наименование раздела, темы
Первый день	<b>Раздел 1 Организация туристской индустрии</b>
	Тема 1.1 Введение в турагентскую деятельность. Понятие туристской деятельности
Второй день	<b>Раздел 1 Организация туристской индустрии</b>
	Тема 1.2 Организационно-правовые основы работы туристского предприятия
Третий день	<b>Раздел 1 Организация туристской индустрии</b>
	Тема 1.3 Организация взаимодействия турфирмы-агента и турфирмы-оператора
Четвертый день	<b>Раздел 1 Организация туристской индустрии</b>
	Тема 1.4 Технология разработки и реализации туристского продукта
Пятый день	<b>Раздел 1 Организация туристской индустрии</b>
	Тема 1.5 Туристские формальности
Шестой день	<b>Раздел 1 Организация туристской индустрии</b>
	Тема 1.6 Организация офиса турфирмы-агента и квалификационные требования к персоналу
Седьмой день	<b>Раздел 1 Организация туристской индустрии</b>
	Тема 1.7 Психологические особенности поведения турагента в процессе продажи туристской путевки
Восьмой день	<b>Раздел 1 Организация туристской индустрии</b>
	Тема 1.8 Обеспечение безопасности туризма
Девятый день	<b>Раздел 1 Организация туристской индустрии</b>
	Тема 1.9 Документационное обеспечение продажи турпродукта
Двадцатый день	Итоговая аттестация: дифференцированный зачет

<sup>1</sup>Даты обучения будут определены при наборе группы на обучение.

## 2.4 Рабочая программа «Организация туристской деятельности»

**Цель:** обеспечить получение глубоких знаний обучающихся в области предоставления первичной информации об организации туристской деятельности.

### **Задачи:**

- выявление особенностей и сравнительные характеристики туристских регионов и турпродуктов; маркетинга и приемы маркетинговых исследований в туризме;
- Разработка и проведение рекламных мероприятия в туризме;
  - описание и выявление туристских фактов о территории;
- прогнозирование туристских потоков;
- изучение документов, необходимых для посещения территории гражданам Российской Федерации;
- обеспечение потребностей в комплексной информации.

### **Требования к результатам освоения программы**

*В результате освоения программы обучающиеся должны:*

#### ***Знать:***

- структуру рекреационных потребностей, методы изучения и анализа запросов потребителей;
- требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю, к правилам реализации туристского продукта и законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора;
  - методы поиска, анализа и формирования без актуальной информации с использованием различных ресурсов на русском и иностранном языках;
  - технологии использования базы данных;
  - 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;
  - 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.

#### ***уметь:***

- 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 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;

- 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 обеспечивать хранение бланков строгой отчетности;

- принимать денежные средства в оплату туристской 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.

### **Структура и содержание рабочей программы**

Общая трудоемкость программы составляет 36 часов, из них внеаудиторная самостоятельная работа - 6 часов, практические занятия – 20 часов.

Наименование раздела, темы	Учебная нагрузка, час.						Формы контроля
	Максимальная	в том числе					
		Самостоятельная работа	Аудиторная	из них			
				Лекции	Лабораторные работы	Практические занятия,	
1	2	3	4	5	6	7	
<b>Раздел 1 Организация туристской индустрии</b>	<b>36</b>		<b>36</b>	<b>18</b>		<b>18</b>	
Тема 1.1 Введение в турагентскую деятельность. Понятие туристской деятельности	4		4	2		2	ПЗ <sup>2</sup>
Тема 1.2 Организационно-правовые основы работы туристского предприятия	4		4	2		2	ПЗ <sup>2</sup>
Тема 1.3 Организация взаимодействия тур-фирмы-агента и турфирмы-оператора	4		4	2		2	ПЗ <sup>2</sup>
Тема 1.4 Технология разработки и реализации туристского продукта	4		4	2		2	ПЗ <sup>2</sup>
Тема 1.5 Туристские формальности	4		4	2		2	ПЗ <sup>2</sup>
Тема 1.6 Организация офиса турфирмы-агента и квалификационные требования к персоналу	4		4	2		2	ПЗ <sup>2</sup>
Тема 1.7 Психологические особенности поведения турагента в процессе продажи туристской путевки	4		4	2		2	ПЗ <sup>2</sup>
Тема 1.8 Обеспечение безопасности туризма	4		4	2		2	ПЗ <sup>2</sup>
Тема 1.9 Документационное обеспечение продажи турпродукта	4		4	2		2	ПЗ <sup>2</sup>
<b>Итоговая аттестация</b>	2		2	2			ДЗ <sup>1</sup>
<b>Итого</b>	<b>38</b>		<b>38</b>	<b>20</b>		<b>18</b>	

<sup>1</sup> Дифференцированный зачет.

<sup>2</sup> Практическое занятие.

### **Тема 1.1 Введение в турагентскую деятельность. Понятие туристской деятельности**

Туризм как феномен культуры и объект профессиональной деятельности

*Практическое занятие №1*

Понятийный аппарат и классификация туризма/

### **Тема 1.2 Организационно-правовые основы работы туристского предприятия**

Туроператорская и турагентская деятельность

*Практическое занятие №2*

Права и обязанности турфирм и туристов/

**Тема 1.3 Организация взаимодействия тур-**

Выбор турагентом туроператора фирмы-агента и турфирмы-оператора

*Практическое занятие №3*

Формы взаимодействия турагентской и туроператорской фирм.

**Тема 1.4 Технология разработки и реализации туристского продукта**

Разработка туристского продукта

*Практическое занятие №4*

Реализация туристского продукта.

**Тема 1.5 Туристские формальности**

Паспортные и визовые формальности. Таможенные формальности

*Практическое занятие №5*

Особенности оформления виз в некоторые страны. Заполнение анкеты для получения Шенгенской визы.

**Тема 1.6 Организация офиса турфирмы- агента и квалификационные требования к персоналу**

Офис продаж. Мебель и оборудование офиса турагентства

*Практическое занятие №6*

Расположение мебели и оборудования. Техническое оборудование турагентства.

**Тема 1.7 Психологические особенности поведения турагента в процессе продажи туристской путевки**

Особенности личной продажи туристского продукта. Особенности продажи по телефону

*Практическое занятие №7*

Формирование лояльности клиентов турфирмы.

**Тема 1.8 Обеспечение безопасности туризма**

Общие вопросы безопасности в туризме

*Практическое занятие №8*

Страховое и медицинское обеспечение путешествий.

**Тема 1.9 Документационное обеспечение продажи турпродукта**

Туристская путевка. Калькуляция туристского продукта

*Практическое занятие №9*

Заполнение договора о реализации туристского Продукта.

**Итоговая аттестация Дифференцированный зачет.**

### 3. ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

#### 3.1 Формы аттестации

**Текущий контроль знаний**, обучающихся ведется на каждом занятии в форме педагогического наблюдения за правильностью выполнения изделий в ходе практической работы, соблюдения технологии изготовления изделия; успешность освоения материала проверяется в конце каждого занятия путем итогового обсуждения, анализа выполненных работ.

**Итоговая аттестация** - процедура, проводимая с целью установления уровня знаний, обучающихся с учетом прогнозируемых результатов обучения и требований к результатам освоения образовательной программы, проводится в форме дифференцированного зачета.

Для проведения итоговой аттестации программы разработаны оценочные материалы.

Оценочные материалы для дифференцированного зачета соответствуют целям и задачам программы подготовки специалиста, учебному плану и обеспечивают оценку качества общепрофессиональных и профессиональных компетенций, приобретаемых обучающимся.

#### 3.2. Оценка результатов освоения программы

Контроль и оценка результатов освоения программы осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий.

Предмет оценивания (компетенции)	Объект оценивания (навыки)	Показатель оценки (знания, умения)	Методы оценки
Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их	Предоставление турагентских услуг. Выявлять и анализировать запросы потребителей и возможности их реализации; ПК1.2 Информировать потребителя	<b>Знать:</b> -структуру рекреационных потребностей, методы изучения и анализа запросов потребителей; требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю, к правилам реализации туристского продукта и законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора; методы поиска, анализа и формирования без актуальной информации с использованием различных ресурсов на русском и иностранном языках; технологии использования базы данных; особенности и сравнительные характеристики туристских регионов и турпродуктов; основы маркетинга и	Экспертная оценка деятельности обучающихся при выполнении и защите результатов практических занятий, выполнении

<p>эффективность и качество. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать</p>	<p>я о туристских продуктах, ПК1.3 Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта, ПК1.4 Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя, ПК1.5 Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, полюсы), ПК 1.6 Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю, ПК 1.7Оформлять документы строгой отчетности</p>	<p>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; 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 программпо бронированию. <b>уметь:</b>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 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;представлять турпродукт индивидуальным и корпоративным потреби- телям;оперировать</p>	<p>домашних работ, опроса, результатов внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся И других видов текущего контроля</p>
--	---	--	--

<p>повышение квалификации. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.</p>		<p>актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты; оформлять документацию заказа на расчет тура, на реализацию тур- продукта; составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договора, заявки); приобретать, оформлять, вести учет обеспечивать хранение бланков строгой отчетности; принимать денежные средства в оплату туристской 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;</p>	
--	--	--	--

### 3.3. Оценка качества освоения программы

Оценка качества освоения программы осуществляется преподавателем в процессе оценки тестов, практических занятий, лабораторных работ, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий.

#### Критерии оценки тестов

Оценка	Критерии
«Отлично»	85–100 % правильных ответов
«Хорошо»	70–84 % правильных ответов
«Удовлетворительно»	55–69 % правильных ответов
«Неудовлетворительно»	< 55 % правильных ответов

#### Критерии оценки качества выполнения практического задания:

**«Отлично»** Работа выполнена в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности. Обучающиеся работают полностью самостоятельно: подбирают необходимые для проведения практической работы теоретические знания, практические умения и навыки. Работа оформляется аккуратно, в наиболее оптимальной для фиксации результатов форме.

**«Хорошо»** Практическая или самостоятельная работа выполняется обучающимися в полном объеме и самостоятельно. Допускаются отклонения от необходимой последовательности выполнения, не влияющие на правильность конечного результата. Обучающиеся используют указанные преподавателем источники знаний, включая страницы атласа, таблицы из приложения к учебнику, страницы из статистических сборников. Работа показывает знание обучающихся основного теоретического материала и овладение умениями, необходимыми для самостоятельного выполнения работы. Могут быть неточности и небрежности в оформлении результатов работы.

**«Удовлетворительно»** Практическая работа выполняется и оформляется обучающимися при помощи преподавателя или хорошо подготовленными и уже выполнившими на «отлично» данную работу обучающимися. На выполнение работы затрачивается много времени (можно дать возможность доделать работу дома). Обучающиеся показывают знания теоретического материала, но испытывают затруднение при самостоятельной работе.

**«Неудовлетворительно»** выставляется в том случае, когда обучающиеся не подготовлены к выполнению этой работы. Полученные результаты не позволяют сделать правильных выводов и полностью расходятся с поставленной целью. Показывается плохое знание теоретического материала и отсутствие необходимых умений. Руководство и помощь со стороны преподавателя и хорошо подготовленных обучающихся неэффективны по причине плохой подготовки.

**Критерии оценки качества выполнения дифференцированного зачета.**

**Оценка «отлично»** ставится обучающемуся, который демонстрирует

высокий уровень усвоения материала, предусмотренного программой; демонстрирует уровень знаний и умений, позволяющих решать типовые ситуационные задачи; владеет научной терминологией согласно темам; обоснованно, четко, полно излагает ответ; отвечает на дополнительные вопросы; обладает достаточно высоким уровнем информационно - коммуникативной культуры; при ответе на вопросы по зачетной теме не допускают ошибок и неточностей в изложении материала.

**Оценка «хорошо»** ставится обучающему, который показывает прочные знания материала, предусмотренного программой; допускает неточности в обоснованности ответа при решении типовых ситуационных задач; владеет научной терминологией согласно темам; отвечает на дополнительные вопросы; при ответе на вопросы по зачетной теме допускает неточности в изложении материала.

**Оценка «удовлетворительно»** ставится обучающемуся, который показывает знания только основного программного материала; в научной терминологии согласно темам допускает ошибки; допускает ошибки в обоснованности ответа при решении ситуационных задач; при ответе на дополнительные вопросы допускает неточности.

**Оценка «неудовлетворительно»** ставится обучающемуся, который: показывает фрагментарные знания основного программного материала; не владеет всей научной терминологией; демонстрирует обрывочные знания теории и практики по материалу; не могут решить знакомую проблемную ситуацию даже при помощи преподавателя.

## 4 ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

### 4.1 Материально-технические условия

Наименование специализированных учебных помещений	Вид занятий	Наименование оборудования, программного обеспечения
Мастерская «Туризм»	Лекция	Персональный компьютер, с программным обеспечением Microsoft Office Power Point, Мультимедиапроектор
	Практические занятия	Персональные компьютеры, с программным обеспечением Microsoft Office Excel, 1С: Предприятие 8. Турагентство, многофункциональное устройство, электронные часы, светильник настольный, тумба двухдверная, короткофокусный проектор с экраном, звукоусилительный комплект, стойка для радио микрофона, радио микрофон, презентер, ЖК панель, флип-чарт, запираемый шкафчик, роутер, стол ученический, офисный стол, офисные стулья. Оборудование мастерской «Туризм» соответствует КОДам 1.1-1.3 инфраструктурного листа компетенции «Туризм» движения «Молодые профессионалы»
	Итоговая аттестация	Персональный компьютер, с программным обеспечением Microsoft Office Power Point, мультимедиапроектор

### 4.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение

*Основные источники:*

1. Косолапов, А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности : учеб. пособие для сред. проф. образования / А.Б. Косолапов. - М. : КНОРУС, 2015. - 288 с. Режим доступа: <http://zhanium.com/>

2. Баранов А.С., Бисько И.А. Информационно-экскурсионная деятельность на предприятиях туризма: Учебник / Под ред. профессора Е.И. Богданова. – М.: ИНФРА-М, 2016. – 383 с. – (Выс)

3. Гребенюк Д.Г. Технология продаж и продвижения туристского продукта : учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф образования / Д.Г. Гребенюк. – 2-е изд., стер. – М. : Издательский центр «Академия», 2018 – 288 с.

4. Любавина Н.Л. Технология и организация турагентской деятельности : учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф образования / Н.Л. Любавина, Л.А. Короленко, Т.А. Нечаева. – 2-е изд., стер. – М. : Издательский центр «Академия», 2019 – 256 с.

5. Туристская энциклопедия регионов России. Т.: Алтайский край. – Барнаул: АПОСТРОФ, 2017. – 608 с.

*Дополнительные источники:*

1. Скобельцына А.С. Технологии и организация экскурсионных услуг: учебник для студ. учреждений высш. проф. образования / А.С. Скобельцына, А.П. Шарухин. – 2-е изд., перераб. – М.: Издательский центр «Академия», 2013. – 176 с.

2. Барчуков И.С., Башин Ю.Б., Зайцев А.В., Баумгартен Л.В. Экскурсионная деятельность в индустрии гостеприимства: Учеб. пособие для вузов / Под общ. ред. проф. Ю.Б. Башина. – М.: Вузовский учебник; ИНФРА-М, 2014. – 2014 с.

*Учебно-методические материалы.*

1) ФЗ № 156 «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»

2) ГОСТ Р 57807-2017 Туристские услуги. Требования к экскурсоводам (гидам).

3) ГОСТ Р 50690-2017 Туристские услуги. Общие требования

4) ГОСТ Р 50681-2010 Туристские услуги. Проектирование туристских услуг

### **4.3 Кадровые условия**

Кадровое обеспечение программы осуществляется преподавателями ПЦК (кафедры) туризма и гостеприимства КГБПОУ «Алтайская академия гостеприимства», имеющими высшее профессиональное образование и стаж работы не менее 1 года.

### Задания для текущей аттестации

#### *Практические занятия*

- Понятийный аппарат и классификация туризма/
- Права и обязанности турфирм и туристов/
- Формы взаимодействия турагентской и туроператорской фирм.
- Реализация туристского продукта.
- Особенности оформления виз в некоторые страны. Заполнение анкеты для получения Шенгенской визы.
- Расположение мебели и оборудования. Техническое оборудование турагентства.
- Формирование лояльности клиентов турфирмы.
- Страховое и медицинское обеспечение путешествий.
- Заполнение договора о реализации туристского продукта.

### Вопросы для итоговой аттестации

#### в форме дифференцированного зачета

1. История развития и роль мирового туризма в мировой экономике; основные термины и понятия, принятые в туристской деятельности на русском и иностранном языке
2. Инфраструктура туризма; возможности информационных, банковских и финансовых услуг и технологий в туризме
3. Законодательные акты и нормативные документы по правовому регулированию туристской деятельности, страхованию в туризме, по вопросам регулирования туристских формальностей
4. Основные факторы, условия формирования и развития туристского региона.
5. Оказание первой (доврачебной) помощи
6. Прием и обработка заказов на экскурсии
7. Организация экскурсий
8. Разработка экскурсионных программ обслуживания
9. Разработка экскурсий
10. Общие принципы работы с оболочками разных операционных систем
11. Правила и методы подготовки, сохранения и редактирования текстовых документов в разных текстовых редакторах
12. Правила использования оргтехники и основных средств связи
13. Стандартное программное обеспечение делопроизводства