

Аннотация рабочей программы дисциплины «Предоставление турагентских услуг» для специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство. специализация образовательной программы -

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Цель изучения дисциплины:

Рабочая программа Предоставление турагентских услуг является частью ППССЗ по специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство в части освоения основного вида профессиональной деятельности

Задачи изучения дисциплины:

2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины и индикаторы их достижения

2.1. Профессиональные компетенции и индикаторы их достижения

Категория (группа) профессиональных компетенций	Код и наименование профессиональных компетенции	Минимальные требования
ПК 2.1.	ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов	<p>Навыки: Консультирование туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа) Осуществление приема заказов от туристов Проверка наличия всех реквизитов заказа Идентификация вида заказа Направление заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль Корректировка сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа Умения: Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meetкомпаниями Владеть культурой межличностного общения Владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры Владеть техникой количественной оценки и анализа информации Владеть методикой хранения и поиска информации Вести документацию, хранение и извлечение информации Пользоваться компьютерными программами бронирования туров Осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа Сбирать, обрабатывать и анализировать статистические</p>

		<p>данные. Формировать банки данных</p> <p>Знания:</p> <p>Законодательство Российской Федерации в сфере туризма</p> <p>Нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности</p> <p>Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов</p> <p>Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги</p> <p>Системы бронирования услуг</p> <p>Организацию работы с запросами туристов</p> <p>Требования к оформлению и учету заказов</p> <p>Порядок контроля за прохождением и выполнением заказов</p> <p>Виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций</p> <p>Программное обеспечение деятельности туристских организаций</p> <p>Этику делового общения</p> <p>Основы делопроизводства</p> <p>Правила внутреннего трудового распорядка</p> <p>Правила по охране труда и пожарной безопасности</p>
ПК 2.2.	<p>ПК 2.2.</p> <p>Координировать работу по реализации заказа</p>	<p>Навыки:</p> <p>Координация работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа</p> <p>Умения:</p> <p>Координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа</p> <p>Знания:</p> <p>Законодательство Российской Федерации в сфере туризма</p> <p>Нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности</p> <p>Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов</p> <p>Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги</p> <p>Системы бронирования услуг</p> <p>Организацию работы с запросами туристов</p> <p>Требования к оформлению и учету заказов</p> <p>Порядок контроля за прохождением и выполнением</p>

		заказов Виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций Программное обеспечение деятельности туристских организаций Этику делового общения Основы делопроизводства Правила внутреннего трудового распорядка Правила по охране труда и пожарной безопасности
--	--	---

3. Содержание дисциплины

Дифференцированный зачет. Тема 10.

Организация процедуры продажи турпродукта. Тема 9.

Формы оплаты. Тема 8.

Использование информационных технологий в организации работы турагента. Тема 7.

Документационное обеспечение продажи турпродукта. Тема 6.

Информационное обеспечение продаж турпродукта
. Тема 5.

Психологические особенности поведения турагента в процессе продажи туристской путевки. Тема 4.

Организация офиса турфирмы –агента и квалификационные требования к персоналу
. Тема 3.

Участие турагента в организации рекламы и продвижения турпродукта. Тема 2.

Организация взаимодействия турфирмы-агента и турфирмы оператора
. Тема 1.

Нормативная база организации турагентских продаж. Другие формы контроля. Тема 3.8

Послепродажное обслуживание. Тема 3.7

Покупательское поведение потребителя туристских услуг. Тема 3.6

Выявление потребностей.

Презентация туристского продукта. Тема 3.5

Предпосылки для создания доверительных отношений с потребителями

. Тема 3.4

Продвижение турпродукта. Тема 3.3

Основные формы продаж туристских продуктов

. Тема 3.2

Договорные

отношения в туризме. Тема 3.1

Понятие о «классах обслуживания»

туристов. Тема 2.5

Основные этапы производства. Тема 2.4

Товары туристского потребления в
составе турпродукта. Тема 2.3

Сопутствующие услуги в составе
турпродукта

. Тема 2.2

Услуги туристского профиля

в составе турпродукта. Тема 2.1. Понятие и сущность

турпродукта. . Тема 1.4. Туристский спрос и

туристское предложение. Тема 1.3. Туристский рынок, его

участники. Тема 1.2. Индустрия туризма на

международном рынке сегодня. Тема 1.1.

Сущность и тенденции развития

туристской индустрии.