

Филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения
высшего образования «Университет «Дубна» -
Лыткаринский промышленно-гуманитарный колледж

УТВЕРЖДАЮ
Директор филиала
_____ Савельева О.Г.
«___» _____ 2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ И ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ

Специальность среднего профессионального образования

43.02.16 Туризм и гостеприимство

Форма обучения
очная

Город Лыткарино, 2024 г.

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утверждённым приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 12.12.2022 г. № 1100, зарегистрированным Министерством юстиции РФ от 24.01.2023 г. № 72111.

Авторы программы: _____ преподаватель _____
_____ преподаватель _____
Ясинская Н.Н. методист _____

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании методической предметной (цикловой) комиссии Сервиса и дизайна.

Протокол заседания № ____ от «___» _____ 2024 г.

Председатель предметной (цикловой) комиссии _____ Костикова И.М.

СОГЛАСОВАНО

зам. директора филиала по УМР _____ Аникеева О.Б.

«___» _____ 2024 г.

СОГЛАСОВАНО

Зам. директора филиала по УПР _____ Воробьева А.А.

«___» _____ 2024 г.

Представитель работодателя

Директор

ООО «Итрика ЛЮКС» _____ Емельянов К.С.

МП

«___» _____ 2024 г.

Руководитель библиотечной системы _____ Романова М.Н.

СОДЕРЖАНИЕ

- 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
- 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
- 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
- 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля студент должен освоить основной вид деятельности ПМ. 02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

1.1.1. Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 2	Предоставление туроператорских и турагентских услуг
ПК 2.1.	Оформлять и обрабатывать заказы клиентов
ПК 2.2.	Координировать работу по реализации заказа

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Иметь практически й опыт	<ul style="list-style-type: none">- координации работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа;- консультирования туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа);- осуществления приема заказов от туристов;- проверки наличия всех реквизитов заказа;- идентификации вида заказа;- направления заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль;- корректировки сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа.
Уметь	<ul style="list-style-type: none">- координировать работу подразделений туроператора, задействованных

	<p>в реализации заказа;</p> <ul style="list-style-type: none"> - взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями; - 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; - собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные; - формировать банки данных.
Знать	<ul style="list-style-type: none"> - законодательство Российской Федерации в сфере туризма; - нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности; - ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов; - цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; - системы бронирования услуг; - организацию работы с запросами туристов; - требования к оформлению и учету заказов; - порядок контроля за прохождением и выполнением 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.

1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего – **500** часов, в том числе:

Из них на освоение **МДК.02.01 Предоставление туроператорских услуг - 114** часов;

Курсовая работа – 30 часов;

УП.02.01 Учебная практика – 108 часов

ПП.02.01 Производственная практика – 36 часов

Из них на освоение **МДК.02.02 Предоставление турагентских услуг- 96** часов;

Из них на освоение **МДК.02.03 Координация качества выполнения турагентских услуг- 140** часов.

Форма промежуточной аттестации:

по профессиональному модулю – экзамен по модулю, 4 семестр;

по МДК.02.01 – экзамен, 4 семестр;

по МДК.02.02 – дифференцированный зачет 4 семестр;

по МДК.02.03 – экзамен, 4 семестр;

по учебной практике УП.02 01 - дифференцированный зачет, 4 семестр.

по производственной практике ПП.02.01 - дифференцированный зачет, 4 семестр.

2. Структура и содержание профессионального модуля

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля*	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)						Практика	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося			Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов
			Всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов	Консультации	Всего, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
ОК 01 – ОК 05; ОК 09. ПК 2.1, ПК 2.2.	МДК 02.01 Предоставление туроператорских услуг	116	104	40	30	-	4	-	108	36
	МДК 02.02 Предоставление турагентских услуг	96	96	48	-	-	-	-		
	МДК 02.03 Координация качества выполнения турагентских услуг	140	132	84	-	-	2	-		
	Экзамен по модулю	6				-	-	-		
	Учебная практика	108								
	Производственная практика	36								
	Всего:	502	332	172	30	-	6	-	108	36

2.2 Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

*

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем, акад. ч. / в том числе в форме практической подготовки, акад. ч.
1	2	3
МДК 02.01 Предоставление туроператорских услуг		114
Раздел 1. Технология и организация туроператорской деятельности		
Тема 1. Основы туроператорской деятельности	Содержание	15
	Развитие и регулирование туроператорской деятельности в РФ и за рубежом. Понятие туроператорской деятельности. Международное регулирование туристской деятельности. Развитие и регулирование туроператорской деятельности в России	
	Нормативно-правовая база осуществления туроператорской деятельности. Организационно - правовые формы функционирования туроператоров	
	Документация туроператорской фирмы, ведение туристской отчетности. Права и обязанности туроператора, турагента и туриста	
	Практические занятия	
	Анализ профиля туроператоров	
	Изучение технологии оформления договоров	
	Оформление пакета документов для выезда туриста за рубеж по туру	
	Разбор ситуаций предоставления некачественных услуг, неполного предоставления услуг туроператором	
	Тема 2. Технология разработки туристского продукта	
Понятие разработки туристского продукта. Виды турпродуктов.		
Изучение и анализ ресурсов выбранной дестинации		
Свойства и цели турпродукта		
Принципы выбора базовых услуг и турпродуктов		
Выбор схемы работы в дестинации		
Основные правила и методика составления программ туров		
Расчет стоимости тура		
Практические занятия		
Анализ ресурсов выбранной дестинации		
Тема 3. Оформление	Содержание	8

и обработка заказов клиентов	Теоретические аспекты оформления и обработки заказов	
	Технология работы с клиентами и их обслуживанию.	
	Теоретические аспекты качества обслуживания клиентов.	
	Программное обеспечение для учёта и ведения заказов и клиентов.	
	Практические занятия	12
	Мониторинг предложений туроператоров.	4
	Анализ систем бронирований туроператоров.	4
	Анализ деятельности принимающих компаний в России и за рубежом	4
Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 1		
1. Исследовать требования к организации туроператорской деятельности (ФЗ «Об основах туристской деятельности», «О защите прав потребителей»).		4
2. Самостоятельно по рекламным предложениям определить несколько инициативных и рецептивных туроператоров.		
Тематика Курсовых работ		30
1. Разработка экскурсионного маршрута «...».		
2. Обоснование и разработка индивидуальных туров в Республику Абхазия для российских потребителей.		
3. Обоснование и разработка событийного тура в Приморском крае.		
4. Культура и традиции народа, как основа разработки познавательных туров в КНР.		
5. Перспективы развития рекреационной деятельности на островах залива Петра Великого (...).		
6. Обоснование и разработка экологических туров по Приморью для японских туристов.		
7. Особенности формирования экологических маршрутов в Приморском крае.		
8. Программный подход к развитию туризма в муниципальном образовании (на примере ... района Приморского		
9. Оценка ресурсов Приморского края для развития дайвинга.		
10. Оценка использования ресурсов Приморья для организации спортивно-оздоровительного туризма.		
11. Ресурсы Приморского края как основа для перспективного развития рекреационной отрасли Приморского края.		
12. Особенности организации экскурсионного обслуживания в г. Владивостоке.		
13. Организация детского туризма в Приморском крае.		
14. Экологический туризм как фактор устойчивого развития в Приморском крае.		
15. Особо охраняемые природные территории Приморского края как объекты экотуризма.		
16. Музей как объект и субъект туристско-экскурсионной деятельности (на примере музея ...).		
17. Проблемы и перспективы использования анимации в санаторно-курортных учреждениях Приморского края.		
18. Природно-рекреационные ресурсы северных районов Приморского края как основа для организации промыслового туризма (на примере ... района).		
19. Перспективы развития событийного туризма в г. Владивостоке		
20. Выставочная деятельность как эффективное средство продвижения турпродукта.		
21. Обоснование и разработка анимационной программы для базы отдыха «...», Приморский край.		

22. Экологический туризм в Якутии: настоящее и будущее на российском туристском рынке.		
23. Рафтинг в развитии водного туризма в Приморском крае.		
24. Разработка экологического тура для иностранных туристов в Приморском крае.		
25. Анализ ресурсов и развитие водных видов туризма Приморского края.		
26. Культурно исторический потенциал г. Владивостока как объект показа для японских туристов.		
27. Анализ рынка и организация продаж лечебно-оздоровительных туров в КНР (на примере ...).		
28. Анализ качества туристских услуг фирмы ООО «...», г. Владивосток.		
29. Обоснование перспектив развития и продвижения туристско-экскурсионных услуг на рынок Приморского края.		
Промежуточная аттестация		6
МДК 02.02 Предоставление турагентских услуг		96
Раздел 2. Технология и организация турагентской деятельности		
Тема 1. Основы турагентской деятельности	Содержание	20
	Понятие турагентской деятельности. Место и роль туризма в мировой хозяйственной деятельности. Сущность турагентской деятельности. Развитие и регулирование турагентской деятельности в РФ и за рубежом. Международное регулирование туристской деятельности. Развитие и регулирование турагентской деятельности в России	
	Нормативно-правовая база осуществления турагентской деятельности. Организационно - правовые формы функционирования турагентов. Государственное регулирование туристской деятельности. Краткий обзор кодексов, федеральных законов действующие в сфере туризма.	
	Документация турагента, ведение туристской отчетности. Права и обязанности туроператора, турагента и туриста	
	Практические занятия	24
	Анализ профиля турагентов	6
	Изучение технологии оформления договоров	6
	Оформление пакета документов для выезда туриста за рубеж по туру	6
	Разбор ситуаций предоставления некачественных услуг, неполного предоставления услуг турагентом	6
	Тема 2. Коммуникационные технологии в туризме	Содержание
Практика делового общения и переписки. Формирование коммуникативных навыков. Понятие корпоративной культуры.		
Профессиональная этика работников туроператорской компании		
Работа с информационно-справочными материалами. Изучение популярных электронных порталов по туризму и работа с ними.		
Использование каталогов и ценовых предложений		
Решение проблем с помощью правового регулирования. Качество обслуживания		

	и способы его регулирования в туризме	
	Практические занятия	12
	Деловая игра «Практика делового общения». Правила проведения семинаров и вебинаров.	6
	Деловая игра «Основы делового общения».	6
Тема 3. Туристский продукт	Содержание	
	Состав туристского пакета. Особенности туристского продукта. Дополнительные услуги в турагентстве. Технологическая документация тура	4
	Практические занятия	6
	Составить классификацию видов туризма. Разработать проект тура по заданным направлениям.	6
Тема 4. Расчет стоимости туристского пакета и его элементов.	Содержание	
	Ценообразование в туризме. Расчет элементов турпакета.	4
	Практические занятия	6
	Расчет стоимости турпакета по исходным данным. Расчет стоимости различных вариантов турпродукта.	6
Дифференцированный зачет		2
МДК 02.03 Координация качества выполнения туроператорских и турагентских услуг		140
Раздел 3. Координация работы по реализации заказов		
Тема 1. Организация контроля качества обслуживания на предприятии	Содержание	
	Организация контроля качества обслуживания. Понятие и сущность сервиса. Модель качества услуги на предприятиях в сфере туризма. Качество обслуживания и услуг на предприятиях в сфере туризма. Сущность и необходимость организации контроля качества продукции и услуг	24
	Организация контроля качества.	
	Практические занятия	42
	Характеристика предприятия сферы обслуживания	6
	Анализ формы организации обслуживания туристского предприятия	6
	Этапы обслуживания клиентов	6
	Разработка контроля качества обслуживания на предприятии	6
	Анализ жалоб клиентов в процессе осуществления сервисной деятельности	6
	Разработка рекомендаций по рассмотрению жалоб и претензий клиентов	4
	Определение проблем контроля качества услуг	4
	Составление комплексной системы менеджмента качества	4
Тема 2. Оценка качества обслуживания на	Содержание	24
	Теоретические аспекты оценки качества обслуживания на предприятии туризма.	

предприятия	Основные методы оценки качества обслуживания. Особенности обеспечения качества услуг. Система оценки качества обслуживания. Формы и методы оценки качества услуг.	
	Практические занятия	42
	Проведение оценки эффективности предприятия	6
	Контроль и оценка качества обслуживания	6
	Мониторинг качества обслуживания	6
	Составление характеристики предприятия	6
	Определение показателей качества обслуживания	6
	Управление качеством обслуживания клиентов	4
	Формирование индивидуального подхода к клиенту	4
	Покупательское поведение потребителей туристских услуг	4
Примерная тематика самостоятельной учебной работы		
Написание реферата	2	
Промежуточная аттестация		6
Учебная практика		
Виды работ		
<ul style="list-style-type: none"> - Ознакомление с должностными обязанностями персонала туроператорской/турагентской компании. - Изучение перечня основных и дополнительных услуг. - Изучение особенностей по разработке программы тура и расчёта его стоимости. - Изучение правила по технике безопасности. - Формирование навыков работы со стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства - Проектирование туров с учетом запросов потребителей. - Формирование технологической карты тура. - Демонстрация навыков использования информационных технологий туроператором/турагентом в своей работе. - Разработка программы обслуживания туристов. - Организация обслуживания туристов в программном туризме. - Рассчитать тур по заданным позициям 		108
Производственная практика		
Виды работ		
<ul style="list-style-type: none"> - Проведение маркетинговых исследований рынка туристских услуг - Формирование туристского продукта 		36
Экзамен по модулю		6
Всего		502

При реализации профессионального модуля организуется практическая подготовка путем проведения практических (и лабораторных) занятий, предусматривающих участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью (172 час.), а также учебной (108 часов) и производственной практики (36 часов).

При проведении производственной практики организуется практическая подготовка путем непосредственного выполнения обучающимися определенных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Практическая подготовка при изучении профессионального модуля реализуется:

- непосредственно в филиале «Лыткарино» ФГБОУ ВО «Университет «Дубна» (практические (и лабораторные) занятия, учебная практика);
- в организации, осуществляющей деятельность по профилю соответствующей образовательной программы (профильная организация), на основании договора, заключаемого между образовательной организацией и профильной организацией (производственная практика).

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

В рамках смешанного обучения при изучении дисциплины используется электронное обучение, дистанционные образовательные технологии.

Используются электронные образовательные ресурсы платформ:

Moodle - адрес в сети «Интернет»: <https://lpgk-online.ru/>;

Discord - адрес в сети «Интернет»: <https://discord.com/>.

3.1. Для реализации программы профессионального модуля предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет «Основ маркетинга»

Аудиторная мебель: комплект мебели для организации рабочего места преподавателя и организации рабочих мест обучающихся, доска 3-х секционная.

Рабочее место преподавателя: персональный компьютер с лицензионным программным обеспечением: LinuxMint 20.2, LibreOffice, оборудование для подключения к сети «Интернет»; Экран для демонстрации видеоматериалов, Проектор. Бланковая документация.

Калькуляторы.

Комплект учебно-методической документации. Лаборатория «Учебный банк»

Рабочее место преподавателя: персональный компьютер с лицензионным программным обеспечением, оборудование для подключения к сети «Интернет», Принтер. Проектор. Экран. Доска с фломастерами. Звуковая система.

Рабочие места обучающихся по количеству обучающихся: компьютеры, компьютерные мышки, акустические системы, столы, стулья, сетевой удлинитель.

Специализированное программное обеспечение: Microsoft Windows 10, Microsoft Office 20.13 Pro, Linux Mint 20.2, Libre Office.

Бланковая документация. Комплект учебно-методической документации. Огнетушитель.

Кабинет «Организации деятельности сотрудников службы продаж»,»

Рабочее место преподавателя: персональный компьютер с лицензионным программным обеспечением, оборудование для подключения к сети «Интернет», Принтер. Проектор. Экран. Доска с фломастерами. Звуковая система.

Рабочие места обучающихся по количеству обучающихся: компьютеры, компьютерные мышки, акустические системы, столы, стулья, сетевой удлинитель.

Специализированное программное обеспечение: Microsoft Windows 10, Microsoft Office 20.13 Pro, Linux Mint 20.2, Libre Office.

Бланковая документация. Комплект учебно-методической документации. Огнетушитель.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд колледжа имеет печатные и электронные образовательные и информационные ресурсы, для использования в образовательном процессе.

3.2.1. Основные электронные издания

1. Емелин, С. В. Технология и организация турагентской деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 309 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16141-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/543253> (дата обращения: 28.03.2024).
2. Кольчугина, Т. А., Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности : учебно-методическое пособие / Т. А. Кольчугина. — Москва : КноРус, 2024. — 52 с. — ISBN 978-5-406-12096-5. — URL: <https://book.ru/book/950312> (дата обращения: 11.04.2024). — Текст : электронный.

3. Косолапов, А. Б., Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности : учебное пособие / А. Б. Косолапов. — Москва : КноРус, 2024. — 293 с. — ISBN 978-5-406-12162-7. — URL: <https://book.ru/book/950614> (дата обращения: 11.04.2024). — Текст : электронный.
4. Косолапов, А. Б., Технология и организация туроператорской деятельности : учебник / А. Б. Косолапов. — Москва : КноРус, 2024. — 389 с. — ISBN 978-5-406-12574-8. — URL: <https://book.ru/book/952130> (дата обращения: 11.04.2024). — Текст : электронный.
5. Грозова, О. С. Делопроизводство : учебное пособие для среднего профессионального образования / О. С. Грозова. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 131 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15986-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539523> (дата обращения: 28.03.2024).
6. Золотовский, В. А. Правовое регулирование туристской деятельности : учебник для среднего профессионального образования / В. А. Золотовский, Н. Я. Золотовская. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 247 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-9854-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472244> (дата обращения: 28.03.2024).
7. Казакевич, Т. А. Документационное обеспечение управления : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. А. Казакевич, А. И. Ткалич. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 177 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06291-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538470> (дата обращения: 28.03.2024).
8. Каменец, А. В. Организация социально-культурной деятельности. Молодежный туризм : учебное пособие для среднего профессионального образования / А. В. Каменец, М. С. Кирова, И. А. Урмина ; под общей редакцией А. В. Каменца. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 192 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08821-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538358> (дата обращения: 28.03.2024).

3.2.2. Дополнительные источники

1. Косолапов, А. Б., Технология и организация туроператорской деятельности. Практикум : учебное пособие / А. Б. Косолапов. — Москва : КноРус, 2024. — 268 с. — ISBN 978-5-406-13219-7. — URL: <https://book.ru/book/954268> (дата обращения: 11.04.2024). — Текст : электронный.
2. Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Ю. Родыгина. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 396 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16919-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/532020> (дата обращения: 28.03.2024).
3. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 239 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16429-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/540716> (дата обращения: 28.03.2024).
4. Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме : учебник и практикум для среднего профессионального образования / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 366 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10542-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/542268> (дата обращения: 28.03.2024).
5. Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность в обслуживании населения : учебное пособие для спо / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург : Лань,

2022. — 192 с. — ISBN 978-5-8114-9455-2. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/195460> (дата обращения: 28.03.2024). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
6. Шувалова, Н. Н. Основы делопроизводства : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Н. Шувалова, А. Ю. Иванова ; под общей редакцией Н. Н. Шуваловой. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 384 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15488-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536716> (дата обращения: 28.03.2024).
7. Абуладзе, Д. Г. Документационное обеспечение управления персоналом : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. Г. Абуладзе, И. Б. Выпряхкина, В. М. Маслова. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 374 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16657-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538144> (дата обращения: 28.03.2024).

Нормативные документы

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»;
2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 11.06.2021) «О защите прав потребителей»;
3. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р (ред. от 23.11.2020) «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года».

Электронно-библиотечные системы:

1. ЭБС «Университетская библиотека онлайн». Форма доступа: <https://biblioclub.ru>
2. ЭБС «Лань». Форма доступа: <https://e.lanbook.com/>
3. ЭБС «ЮРАЙТ». Форма доступа: <https://urait.ru/>
4. ЭБС «Знаниум». Форма доступа: <https://znanium.com/>
5. ЭБС «Кнорус». Форма доступа: <https://book.ru/>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов	<p>Осуществление приема заказов от туристов</p> <p>Консультирование туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа)</p> <p>Знать организацию работы с запросами туристов</p> <p>Знать Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов</p>	<p>Экспертная оценка результатов деятельности обучающихся в процессе освоения образовательной программы:</p> <ul style="list-style-type: none"> -на практических занятиях; - при выполнении работ на различных этапах производственной практики; - при проведении:
ПК 2.2. Координировать	Координация работы	зачетов, экзаменов по

<p>работу по реализации заказа</p>	<p>подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями</p>	<p>междисциплинарным курсам, экзамена по модулю</p>
<p>ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам</p>	<p>Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами Выполнение задач по оформлению и обработке заказов</p>	<p>Экспертное наблюдение за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы, на практических занятиях</p>
<p>ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности</p>	<p>Владеть техникой количественной оценки и анализа информации Владеть методикой хранения и поиска информации</p>	
<p>ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях</p>	<p>Владеть основами организации деятельности служб предприятий туризма и основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Знать требования к оформлению и учету заказов. Знать программное обеспечение деятельности туристских организаций по учёту заказов и клиентов.</p>	
<p>ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде</p>	<p>Взаимодействовать с туроператорами, турагентами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями</p>	
<p>ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста</p>	<p>Владеть культурой межличностного общения Знать этику делового общения</p>	

ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Знать нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности	
--	---	--

Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по профессиональному модулю представлены в фондах оценочных средств.