

Министерство образования и науки Самарской области  
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
Самарской области  
«Самарский государственный колледж сервисных технологий и дизайна»

**СОГЛАСОВАНО**  
с организацией  
АНО ЦСЗП «Потенциал»;  
ООО «Отель–Эксперт»;  
Гостинично-Туристская Ассоциация

**УТВЕРЖДЕНО**  
приказом директора ГБПОУ СГКСТД  
№ 184 от « 03 » 06 2024 г.

Акт согласования  
от «24» мая 2024г.



C=RU, O=ГБПОУ СГКСТД, CN=Директор -  
Санникова Татьяна Александровна,  
E=poo\_sgkstd\_su@samara.edu.ru  
00f6e3fae9e654cbc1  
2024.09.16 13:01:01+04'00'

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

### **ПМ 02. Предоставление туроператорских и турагентских услуг**

специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Самара 2024 г.

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Самарской области  
«Самарский государственный колледж сервисных технологий и дизайна»  
Изменение № \_\_\_\_\_ « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

ОДОБРЕНА  
Предметной (цикловой)  
комиссией специальностей 43.02.10,  
43.02.16  
Протокол № 9 от «24» мая 2024г.  
Председатель ПЦК Косоурова Е.А.  
(Ф.И.О.)

Автор: Косоурова Е.А.  
(Ф.И.О.)

| Дата<br>актуализации | Результаты актуализации | Одобрено                                             |
|----------------------|-------------------------|------------------------------------------------------|
|                      |                         | Протокол ПЦК<br>№ ____<br>от « ____ » ____ 20 ____ г |
|                      |                         |                                                      |
|                      |                         |                                                      |

Рабочая программа профессионального модуля Предоставление экскурсионных услуг основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного Приказом Минпросвещения России от 12.12.2022 № 1100, примерной основной образовательной программы по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, регистрационный номер 67, приказ ФГБОУ ДПО ИРПО №П-162 от 07.04.2023.

## **СОДЕРЖАНИЕ**

|                                                                                                                    |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО<br>МОДУЛЯ.....                                                      | 5  |
| 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....                                                               | 14 |
| 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО<br>МОДУЛЯ.....                                                         | 15 |
| 4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ<br>ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....                                                   | 21 |
| 5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ<br>ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ<br>ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)..... | 26 |
| ПРИЛОЖЕНИЕ 1.....                                                                                                  | 29 |
| ПРИЛОЖЕНИЕ 2.....                                                                                                  | 40 |

## **1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

### **1.1. Область применения программы**

Рабочая программа профессионального модуля – является частью программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство (Туризм) в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД) - предоставление услуг по сопровождению туристов, и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов
2. Координировать работу по реализации заказа

Рабочая программа ориентирована на подготовку обучающихся к выполнению требований Чемпионата «Профессионалы» по компетенции Туризм.

Учебная дисциплина реализуется, в том числе с использованием электронных образовательных ресурсов (ЭОР), технологий дистанционного обучения (ДОТ).

В рабочей программе предусмотрено проведение практических занятий (практикумов, лабораторных работ и иных аналогичных видов учебной деятельности) в форме практической подготовки в виде выполнения отдельных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

### **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

#### **Владеть навыками:**

- 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:**

- координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа;
- 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:**

- 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.

### **1.3. Количество часов на освоение рабочей программы профессионального модуля**

Всего часов – 504, в том числе в форме практической подготовки – 346

Из них на освоение МДК – 346, в том числе самостоятельная работа – \_\_\_\_.  
практики, в том числе учебная – 108; производственная –  
Промежуточная аттестация –

**В том числе часов обязательной аудиторной нагрузки из вариативной части учебных циклов ППССЗ – не предусмотрено**

### **1.4. Требования к результатам освоения ПМ при реализации часов вариативной части учебных циклов ППССЗ**

не предусмотрено

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности Предоставление услуг по сопровождению туристов, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

| Код     | Наименование результата обучения                                                                                                                                                                                         |
|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ПК 2.1. | Оформлять и обрабатывать заказы клиентов                                                                                                                                                                                 |
| ПК 2.2. | Координировать работу по реализации заказа                                                                                                                                                                               |
| 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                                                                                                                                      |

Изменение № \_\_\_\_\_ «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

### 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

#### 3.1. Структура профессионального модуля

| Коды профессиональных общих компетенций | Наименования разделов профессионального модуля                  | Всего, час.              | В т.ч. в форме | Объем профессионального модуля, ак. час. |                  |   |    |          |    |
|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|--------------------------|----------------|------------------------------------------|------------------|---|----|----------|----|
|                                         |                                                                 |                          |                | Обучение по МДК                          |                  |   |    | Практики |    |
|                                         |                                                                 |                          |                | Всего                                    | В том числе      |   |    |          |    |
| Лабораторных. и практических. занятий   | Самостоятельная работа                                          | Промежуточная аттестация | Учебная        |                                          | Производственная |   |    |          |    |
| 1                                       | 2                                                               | 3                        | 4              | 5                                        | 6                | 7 | 8  | 9        | 10 |
| ПК 2.1.<br>ОК 01 – ОК 05; ОК 09         | Раздел 1. Технология и организация туроператорской деятельности | 110                      | 70             | 110                                      | 70               |   |    |          |    |
| ПК 2.1.<br>ОК 01 – ОК 05; ОК 09         | Раздел 2. Технология и организация турагентской деятельности    | 96                       | 64             | 96                                       | 48               |   |    |          |    |
| ПК 2.2.<br>ОК 01 – ОК 05; ОК 09         | Раздел 3. Координация работы по реализации заказов              | 140                      | 84             | 140                                      | 84               |   |    |          |    |
|                                         | Учебная практика                                                | 108                      | 108            |                                          |                  |   |    | 108      |    |
|                                         | Производственная практика                                       | 36                       | 36             |                                          |                  |   |    |          | 36 |
|                                         | Промежуточная аттестация                                        | 14                       |                |                                          |                  |   | 14 |          |    |
|                                         | Всего:                                                          | 504                      | 346            | 346                                      | 202              | X | 14 | 108      | 36 |

Изменение № \_\_\_\_\_ «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

### 3.2 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                                                                       |
| <b>Раздел 1. Технология и организация туроператорской деятельности</b>                    |                                                                                                                                                                                                                                    | <b>110/70</b>                                                           |
| <b>МДК 02.01 А Предоставление туроператорских услуг</b>                                   |                                                                                                                                                                                                                                    | <b>110/70</b>                                                           |
| <b>Тема 1.1. Основы туроператорской деятельности</b>                                      | <b>Содержание</b>                                                                                                                                                                                                                  | 60                                                                      |
|                                                                                           | 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                                                                                                           |                                                                         |
|                                                                                           | <b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>                                                                                                                                                                       | <b>28</b>                                                               |
|                                                                                           | Анализ профиля туроператоров                                                                                                                                                                                                       | 7                                                                       |
|                                                                                           | Изучение технологии оформления договоров                                                                                                                                                                                           | 7                                                                       |
|                                                                                           | Оформление пакета документов для выезда туриста за рубеж по туру                                                                                                                                                                   | 7                                                                       |
|                                                                                           | Разбор ситуаций предоставления некачественных услуг, неполного предоставления услуг туроператором                                                                                                                                  | 7                                                                       |
| <b>Тема 1.2. Технология разработки туристского продукта</b>                               | <b>Содержание</b>                                                                                                                                                                                                                  | 25                                                                      |
|                                                                                           | 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                                                                                                                                                                             |                                                                         |

|                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                           |              |
|---------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
|                                                                                 | <b>Расчет стоимости тура</b>                                                                                                                                                                                              |              |
|                                                                                 | <b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>                                                                                                                                                              | <b>18</b>    |
|                                                                                 | Анализ ресурсов выбранной дестинации                                                                                                                                                                                      | 6            |
|                                                                                 | Определение базовых услуг по заданным показателям                                                                                                                                                                         | 6            |
|                                                                                 | Выбор вариантов бронирования услуг контрагентов                                                                                                                                                                           | 6            |
| <b>Тема 1.3. Оформление и обработка заказов клиентов</b>                        | <b>Содержание</b>                                                                                                                                                                                                         | 25           |
|                                                                                 | 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.                                                                                                                                                           |              |
|                                                                                 | <b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>                                                                                                                                                              | <b>18</b>    |
|                                                                                 | Мониторинг предложений туроператоров.                                                                                                                                                                                     | 6            |
|                                                                                 | Анализ систем бронирований туроператоров.                                                                                                                                                                                 | 6            |
|                                                                                 | Анализ деятельности принимающих компаний в России и за рубежом                                                                                                                                                            | 6            |
| <b>Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 1</b> |                                                                                                                                                                                                                           |              |
| <b>Раздел 2. Технология и организация турагентской деятельности</b>             |                                                                                                                                                                                                                           | <b>96/48</b> |
| <b>МДК 02.02 А Предоставление турагентских услуг</b>                            |                                                                                                                                                                                                                           | <b>96/48</b> |
| <b>Тема 2.1. Основы турагентской деятельности</b>                               | <b>Содержание</b>                                                                                                                                                                                                         | 48           |
|                                                                                 | Развитие и регулирование турагентской деятельности в РФ и за рубежом. Понятие турагентской деятельности. Международное регулирование туристской деятельности. Развитие и регулирование турагентской деятельности в России |              |
|                                                                                 | Нормативно-правовая база осуществления турагентской деятельности. Организационно - правовые формы функционирования турагентов                                                                                             |              |
|                                                                                 | Документация турагента, ведение туристской отчетности. Права и обязанности туроператора, турагента и туриста                                                                                                              |              |
|                                                                                 | <b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>                                                                                                                                                                    |              |
|                                                                                 | 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            |

Изменение № \_\_\_\_\_ «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

|                                                                                         |                                                                                                                      |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| <b>Тема 2.2.<br/>Коммуникационные технологии в туризме</b>                              | <b>Содержание</b>                                                                                                    | 48            |
|                                                                                         | 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       | 24            |
|                                                                                         | <b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>                                                               |               |
|                                                                                         | Деловая игра «Практика делового общения». Правила проведения семинаров и вебинаров.                                  |               |
|                                                                                         | Деловая игра «Основы делового общения».                                                                              |               |
| Написать краткое эссе на тему «Приемы воздействия на клиента в турфирме».               |                                                                                                                      | 4             |
| <b>Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 2</b>         |                                                                                                                      |               |
| <b>Раздел 3. Координация работы по реализации заказов</b>                               |                                                                                                                      | <b>140/84</b> |
| <b>МДК 02.03 А Координация качества выполнения туроператорских и турагентских услуг</b> |                                                                                                                      | <b>140/84</b> |
| <b>Тема 3.1. Организация контроля качества обслуживания на предприятии</b>              | <b>Содержание</b>                                                                                                    | 70            |
|                                                                                         | 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                                             |               |
|                                                                                         | Организация контроля качества                                                                                        |               |
|                                                                                         | <b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>                                                               | <b>42</b>     |
|                                                                                         | Разработка контроля качества обслуживания на предприятии                                                             | 14            |
|                                                                                         | Определение проблем контроля качества услуг                                                                          | 14            |
|                                                                                         | Составление комплексной системы менеджмента качества                                                                 | 14            |
| <b>Тема 3.2. Оценка качества обслуживания на предприятии</b>                            | <b>Содержание</b>                                                                                                    | 70            |
|                                                                                         | Теоретические аспекты оценки качества обслуживания на предприятии туризма                                            |               |
|                                                                                         | Основные методы оценки качества обслуживания                                                                         |               |

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Самарской области  
«Самарский государственный колледж сервисных технологий и дизайна»

Изменение № \_\_\_\_\_ «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                        |            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Особенности обеспечения качества услуг                 |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Система оценки качества обслуживания                   |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Формы и методы оценки качества услуг                   |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>В том числе практических и лабораторных занятий</b> | <b>42</b>  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Проведение оценки эффективности предприятия            | 14         |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Составление характеристики предприятия                 | 14         |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Определение показателей качества обслуживания          | 14         |
| <b>Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 3</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                        |            |
| <b>Учебная практика</b><br><b>Виды работ</b><br>- Ознакомление с должностными обязанностями персонала туроператорской/турагентской компании.<br>- Изучение перечня основных и дополнительных услуг.<br>- Изучение особенностей по разработке программы тура и расчёта его стоимости.<br>- Изучение правила по технике безопасности.<br>- Формирование навыков работы со стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства<br>- Проектирование туров с учетом запросов потребителей.<br>- Формирование технологической карты тура.<br>- Демонстрация навыков использования информационных технологий туроператором/турагентом в своей работе.<br>- Разработка программы обслуживания туристов.<br>- Организация обслуживания туристов в программном туризме.<br>- Рассчитать тур по заданным позициям |                                                        | 108        |
| <b>Производственная практика</b><br><b>Виды работ</b><br>- Проведение маркетинговых исследований рынка туристских услуг<br>- Формирование туристского продукта                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                        | 36         |
| <b>Промежуточная аттестация</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                        | <b>14</b>  |
| <b>Всего</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                        | <b>504</b> |

#### **4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

Для реализации программы профессионального модуля должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинеты «Менеджмента и управления персоналом»; «Основ маркетинга»; «Организации деятельности сотрудников экскурсионного бюро», оснащенные в соответствии с п. 6.1.2.1 примерной образовательной программы по специальности.

Оснащенные базы практики в соответствии с п 6.1.2.5 примерной образовательной программы по специальности.

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательной организации выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных изданий и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список может быть дополнен новыми изданиями.

##### **4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Реализация профессионального модуля предполагает наличие учебных кабинетов:

- Менеджмента и управления персоналом»;
- Основ маркетинга;
- Организации деятельности сотрудников экскурсионного бюро.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета: комплект бланков документации по составлению и оформлению заказов; комплект учебно-методической документации; наглядные пособия (образцы заявок, договоров и т.д.); каталоги по экскурсионным услугам.

Технические средства обучения:

1. Проектор.
2. Компьютер.
3. Видеоматериал
4. Карты географические.
5. Каталоги.
6. Брошюры
7. Схемы туристские

Реализация профессионального модуля предполагает обязательную производственную практику.

#### 4.2 Информационное обеспечение

1. Абуладзе, Д. Г. Документационное обеспечение управления персоналом: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. Г. Абуладзе, И. Б. Выпряхжина, В. М. Маслова. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 370 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-15076-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/487121>
2. Гаренских, Л. В. Немецкий язык: вводный курс = Deutsch: Vorkurs : практикум для СПО / Л. В. Гаренских, И. Т. Демкина. – 2-е изд. – Саратов: Профобразование, 2021. – 104 с. – ISBN 978-5-4488-1119-7. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/104910>
3. Гаренских, Л. В. Немецкий язык: вводный курс = Deutsch: Vorkurs : практикум для СПО / Л. В. Гаренских, И. Т. Демкина. – 2-е изд. – Саратов: Профобразование, 2021. – 104 с. – ISBN 978-5-4488-1119-7. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/104910>
4. Грозова, О. С. Делопроизводство: учебное пособие для среднего профессионального образования / О. С. Грозова. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 126 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08211-1. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472842>
5. Емелин, С. В. Технология и организация турагентской деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 194 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-12617-4. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/476733>
6. Емелин, С. В. Технология и организация туроператорской деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 472 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13683-8. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/477186>
7. Емелин, С. В. Технология и организация туроператорской деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 472 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13683-8. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/477186>
8. Захожий, А. В. Туристическая деятельность. Примеры по бухгалтерскому учету и налогообложению: учебно-методическое пособие для СПО / А. В. Захожий. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2021. – 106 с. – ISBN 978-5-4488-0974-3, 978-5-4497-0825-0. – Текст:

- электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/103263>
9. 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 // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472244>
10. 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, 2021. – 177 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-06291-5. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/471615>
11. 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, 2021. – 192 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08821-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/471480>
12. 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, 2021. – 192 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08821-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/471480>
13. Косолапов, А.Б., Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности: учебное пособие / А.Б. Косолапов. — Москва: КноРус, 2022. — 293 с. — ISBN 978-5-406-10047-9. —Текст: электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. – URL:<https://book.ru/book/944609>
14. Косолапов, А.Б., Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности. Практикум: учебное пособие / А.Б. Косолапов. — Москва: КноРус, 2021. — 280 с. — ISBN 978-5-406-08511-0. —Текст: электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. – URL:<https://book.ru/book/940141>
15. Краснопёрова, Ю. В. Теоретическая грамматика английского языка : учебно-методическое пособие для СПО / Ю. В. Краснопёрова. – Саратов: Профобразование, 2019. – 75 с. – ISBN 978-5-4488-0334-5. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/86151>
16. Кузнецов, И. Н. Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Н. Кузнецов. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 462 с. – (Профессиональное

образование). – ISBN 978-5-534-04604-5. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/470020>

17. Кузнецова, Т. С. Английский язык. Устная речь. Практикум: учебное пособие для СПО / Т. С. Кузнецова. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург: Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 267 с. – ISBN 978-5-4488-0457-1, 978-5-7996-2846-8. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/87787>

18. Лебедева, Т. Н. Информатика. Информационные технологии: учебно-методическое пособие для СПО / Т. Н. Лебедева, Л. С. Носова, П. В. Волков. – Саратов: Профобразование, 2019. – 128 с. – ISBN 978-5-4488-0339-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/86070>

19. Маркетинг: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. А. Лукичёва [и др.]; под редакцией Т. А. Лукичёвой, Н. Н. Молчанова. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 370 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-06970-9. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/474521>

20. Мотышина, М. С. Менеджмент туризма: учебник для среднего профессионального образования / М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов; под редакцией М. С. Мотышиной. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 282 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10777-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475111>

21. Мотышина, М. С. Менеджмент туризма: учебник для среднего профессионального образования / М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов; под редакцией М. С. Мотышиной. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 282 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10777-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475111>

22. Прокопьева, Ю. В. Бухгалтерский учет и анализ : учебное пособие для СПО / Ю. В. Прокопьева. – Саратов: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 268 с. – ISBN 978-5-4488-0336-9, 978-5-4497-0404-7. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/90197>

23. Раптанова, И. Н. English for service and tourism industry = Английский язык в сфере обслуживания и туризма: учебное пособие для СПО / И. Н. Раптанова, К. Г. Чапалда. – Саратов: Профобразование, 2020. – 118 с. – ISBN 978-5-4488-0681-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/91837>

24. Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Ю. Родыгина. – Москва:

Издательство Юрайт, 2021. – 431 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-11048-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/477850>

25. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 247 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-09063-5. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/474137>

26. 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, 2021. – 366 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10542-1. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475813>

27. 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, 2021. – 366 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10542-1. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475813>

28. Собольников, В. В. Этика и психология делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. В. Собольников, Н. А. Костенко; под редакцией В. В. Собольникова. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 202 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-06957-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/474165>

29. Солодилова, И. А. Лексикология немецкого языка: учебное пособие для СПО / И. А. Солодилова. – Саратов: Профобразование, 2020. – 133 с. – ISBN 978-5-4488-0636-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/91883>

30. Солодилова, И. А. Лексикология немецкого языка: учебное пособие для СПО / И. А. Солодилова. – Саратов: Профобразование, 2020. – 133 с. – ISBN 978-5-4488-0636-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/91883>

31. Стренадюк, Г. С. Reise mit Vergnügen: учебное пособие для СПО / Г. С. Стренадюк, Н. Н. Ломакина, Ю. В. Погадаева. – Саратов: Профобразование, 2020. – 116 с. – ISBN 978-5-4488-0685-8. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/91843>

32. Технологии защиты информации в компьютерных сетях: учебное пособие для СПО / Н. А. Руденков, А. В. Пролетарский, Е. В. Смирнова, А. М. Суоров. – Саратов: Профобразование, 2021. – 368 с. – ISBN 978-5-4488-1014-

5. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/102207>
33. Тюрин, Д. В. Маркетинговые исследования: учебник для среднего профессионального образования / Д. В. Тюрин. – Москва: Издательство Юрайт, 2019. – 342 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-9916-4561-4. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/426329>
34. Чапаева, Л. Г. Французский язык. Вводный курс: практикум для СПО / Л. Г. Чапаева. – Саратов: Профобразование, 2020. – 152 с. – ISBN 978-5-4488-0621-6. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/92198>
35. Чапаева, Л. Г. Французский язык. Вводный курс: практикум для СПО / Л. Г. Чапаева. – Саратов: Профобразование, 2020. – 152 с. – ISBN 978-5-4488-0621-6. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/92198>
36. Чернышова, Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения: учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. И. Чернышова. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 161 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10547-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475816>
37. Шувалова, Н. Н. Основы делопроизводства: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Н. Шувалова, А. Ю. Иванова; под общей редакцией Н. Н. Шуваловой. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 428 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-11014-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/469548>
38. 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> .

### 3.2.2. Дополнительные источники

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».

4. Иванилова, С. В. Экономика организации : учебное пособие для СПО / С. В. Иванилова. – 2-е изд. – Саратов: Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2018. – 152 с. – ISBN 978-5-4486-0358-7, 978-5-4488-0204-1. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/77010>
5. Кольчугина Т.А. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности: учебно-методическое пособие / Кольчугина Т.А. — Пятигорск: Пятигорский государственный лингвистический университет, 2016. — 52 с. — ISBN 978-5-406-05471-0. — Текст: электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. – URL: <https://book.ru/book/919893>

## 5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)

| Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля | Критерии оценки                                                                                                                                                                                                                                                                             | Методы оценки                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов                                     | Осуществление приема заказов от туристов<br>Консультирование туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа)<br>Знать организацию работы с запросами туристов<br>Знать Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |
| ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа                                   | Координация работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа<br>Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями                                                                           | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |
| ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности                  | Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами                                                                                                                                                                                                                | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |

|                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| применительно к различным контекстам                                                                                                                                                                                            | Выполнение задач по оформлению и обработке заказов                                                                                                                                                                                                                                             |                                                        |
| ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности                                                             | Владеть техникой количественной оценки и анализа информации<br>Владеть методикой хранения и поиска информации                                                                                                                                                                                  | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |
| ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях | Владеть основами организации деятельности служб предприятий туризма и основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных<br>Знать требования к оформлению и учету заказов.<br>Знать программное обеспечение деятельности туристских организаций по учёту заказов и клиентов. | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |
| ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде                                                                                                                                                           | Взаимодействовать с туроператорами, турагентами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями                                                                                                                                                       | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |
| ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста                                                                    | Владеть культурой межличностного общения<br>Знать этику делового общения                                                                                                                                                                                                                       | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |
| ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках                                                                                                                                      | Знать нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности                                                                                                                                                                                          | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |

**ПРИЛОЖЕНИЕ 1**

**Конвертация образовательных результатов**

| <b>ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ПК2.1 Оформлять и обрабатывать заказы клиентов                    | <p>Владеть навыками:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– консультирования туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа);</li> <li>– осуществления приема заказов от туристов;</li> <li>– проверки наличия всех реквизитов заказа;</li> <li>– идентификации вида заказа;</li> <li>– направления заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль;</li> </ul>                                                                                                                                                                                    | <p>Виды работ на практике</p> <p>Оформление и обработка заказа</p>                                  |
|                                                                   | <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями;</li> <li>– владеть культурой межличностного общения;</li> <li>– владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры;</li> <li>– владеть техникой количественной оценки и анализа информации;</li> <li>– владеть методикой хранения и поиска информации;</li> <li>– вести документацию, хранение и извлечение информации;</li> <li>– пользоваться компьютерными программами бронирования туров;</li> </ul> | <p>Тематика лабораторных работ /практических занятий</p> <p>Работа с нормативной документацией;</p> |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>– осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа;</li> <li>– собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные;</li> <li>– формировать банки данных.</li> </ul> <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– законодательство Российской Федерации в сфере туризма;</li> <li>– нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности;</li> <li>– ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов;</li> <li>– цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги;</li> <li>– системы бронирования услуг;</li> <li>– организацию работы с запросами туристов;</li> <li>– требования к оформлению и учету заказов;</li> <li>– порядок контроля за прохождением и выполнением заказов;</li> <li>– виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций;</li> <li>– программное обеспечение деятельности туристских организаций;</li> <li>– этику делового общения;</li> </ul> |  |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

|                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                      |
|--------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
|                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>– основы делопроизводства;</li> <li>– правила внутреннего трудового распорядка;</li> <li>правила по охране труда и пожарной безопасности.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                      |
| ПК2.2 Координировать работу по реализации заказа | <p>Владеть навыками:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– координации работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа;</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа</li> </ul> <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– законодательство Российской Федерации в сфере туризма;</li> <li>– нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности;</li> <li>– ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов;</li> <li>– цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги;</li> <li>– системы бронирования услуг;</li> <li>– организацию работы с запросами туристов;</li> <li>– требования к оформлению и учету заказов;</li> </ul> | Перечень тем, включенных в МДК 02.01 |

## ПРИЛОЖЕНИЕ 2

### Планирование учебных занятий с использованием активных и интерактивных форм и методов обучения

| №<br>п<br>/<br>п | Тема учебного занятия                                                    | Кол-во<br>часов | Активные и<br>интерактивные формы<br>и методы обучения | Код<br>формируемых<br>компетенций |
|------------------|--------------------------------------------------------------------------|-----------------|--------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| 1.               | Тема 1.1 Основы<br>туроператорской деятельности                          | 4               | Лекция-усановка                                        | ПК 2.1                            |
| 2.               | Тема 1.2 Оформление и обработка<br>заказов клиентов                      | 4               | Тестирование<br>Практическое<br>занятие                | ПК 2.1                            |
| 3.               | Тема 2.1. Основы турагентской<br>деятельности                            | 2               | Лекция-проблема.<br>Практическое<br>занятие.           | ПК 2.1                            |
| 4.               | Тема 3.1 Организация контроля<br>качества обслуживания на<br>предприятии | 2               | Практическое<br>занятие                                | ПК 2.2                            |