

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ИНСТИТУТ РАЗВИТИЯ БИЗНЕСА И СТРАТЕГИЙ**



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
профессионального модуля

**ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ И ТУРАГЕНТСКИХ
УСЛУГ**

специальности

43.02.16 Туризм и гостеприимство

форма обучения – очная

срок обучения – 2 года 10 месяцев

Рабочая программа
рассмотрена на заседании ПЦМК
«Экономических дисциплин и сервиса»
«01» сентября 2023 года, протокол № 1

Председатель ПЦМК: Е.Н. Пудовкина

Саратов 2023

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) **43.02.16 Туризм и гостеприимство**

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (в программах повышения квалификации и переподготовки) и профессиональной подготовке работников в области туризма.

Разработчик: АНПОО «ИРБиС»

СОДЕРЖАНИЕ

ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	3
РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	10
СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	11
УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	17
КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)	25

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ И ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля (далее – программа) – является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальностям СПО **43.02.16 Туризм и гостеприимство** в части освоения основного вида деятельности (ВД): «Предоставление туроператорских и турагентских услуг» и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

ПК 2.1 Оформлять и обрабатывать заказы клиентов

ПК 2.2 Координировать работу по реализации заказа

и соответствующих общих компетенций (ОК):

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

1.2 Место профессионального модуля в структуре ППССЗ

Профессиональный модуль ПМ.02. относится к базовой части ППССЗ по специальности **43.02.16 Туризм и гостеприимство**. Для его освоения необходимы базовые знания по следующим дисциплинам «География туризма», «Правовое и документационное обеспечение в туризме и гостеприимстве», «История Поволжья», «Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма и гостиничного дела», «Иностранный язык в профессиональной деятельности» и ПМ.01. Все эти дисциплины и ПМ.01. являются предшествующими для изучения ПМ.02. В процессе реализации ПМ.02. обучающиеся проходят учебную практику и производственную практику (по профилю специальности).

1.3 Цели и задачи профессионального модуля

Целью овладения ПМ 02 является усвоение теоретических знаний в области разработки туристского продукта, организации комплексного туристского обслуживания, приобретения умений применять эти знания в условиях, моделирующих профессиональную деятельность, и формирование компетенций.

Задачи профессионального модуля:

- изучение технологии и организации туроператорской деятельности;
- изучение технологии и организации турагентской деятельности;
- рассмотрение координации работы по реализации заказов;
- изучение справочных материалов по туризму, географии, истории, архитектуре, религии, достопримечательностям, социально-экономическому устройству стран, туристские каталоги.

1.4 Требования к результатам освоения модуля

В результате освоения профессионального модуля обучающийся 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.

использовать приобретенные знания и умения в практической деятельности и повседневной жизни

**Планируемые личностные результаты
в ходе реализации образовательной программы**

Личностные результаты реализации программы воспитания (дескрипторы)	Код личностных результатов реализации программы воспитания
Проявляющий активную гражданскую позицию на основе уважения закона и правопорядка, прав и свобод сограждан, уважения к историческому и культурному наследию России. Осознанно и деятельно выражающий неприятие дискриминации в обществе по социальным, национальным, религиозным признакам; экстремизма, терроризма, коррупции, антигосударственной деятельности. Обладающий опытом гражданской социально значимой деятельности (в студенческом самоуправлении, добровольчестве, экологических, природоохранных, военно-патриотических и др. объединениях, акциях, программах). Принимающий роль избирателя и участника общественных отношений, связанных с взаимодействием с народными избранниками	ЛР 2
Проявляющий и демонстрирующий уважение к труду человека, осознающий ценность собственного труда и труда других людей. Экономически активный,	ЛР 4

<p>ориентированный на осознанный выбор сферы профессиональной деятельности с учетом личных жизненных планов, потребностей своей семьи, российского общества. Выражающий осознанную готовность к получению профессионального образования, к непрерывному образованию в течение жизни Демонстрирующий позитивное отношение к регулированию трудовых отношений. Ориентированный на самообразование и профессиональную переподготовку в условиях смены технологического уклада и сопутствующих социальных перемен. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа»</p>	
<p>Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, народу, малой родине, знания его истории и культуры, принятие традиционных ценностей многонационального народа России. Выражающий свою этнокультурную идентичность, сознающий себя патриотом народа России, деятельно выражающий чувство причастности к многонациональному народу России, к Российскому Отечеству. Проявляющий ценностное отношение к историческому и культурному наследию народов России, к национальным символам, праздникам, памятникам, традициям народов, проживающих в России, к соотечественникам за рубежом, поддерживающий их заинтересованность в сохранении общероссийской культурной идентичности, уважающий их права</p>	ЛР 5
<p>Ориентированный на профессиональные достижения, деятельно выражающий познавательные интересы с учетом своих способностей, образовательного и профессионального маршрута, выбранной квалификации</p>	ЛР 6
<p>Осознающий и деятельно выражающий приоритетную ценность каждой человеческой жизни, уважающий достоинство личности каждого человека, собственную и чужую уникальность, свободу мировоззренческого выбора, самоопределения. Проявляющий бережливое и чуткое отношение к религиозной принадлежности каждого человека, предупредительный в отношении выражения прав и законных интересов других людей</p>	ЛР 7
<p>Проявляющий и демонстрирующий уважение законных интересов и прав представителей различных этнокультурных, социальных, конфессиональных групп в российском обществе; национального достоинства, религиозных убеждений с учётом соблюдения необходимости обеспечения конституционных прав и свобод граждан. Понимающий и деятельно выражающий ценность межрелигиозного и межнационального согласия людей, граждан, народов в России. Выражающий сопричастность к преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства, включенный в общественные инициативы, направленные на их сохранение</p>	ЛР 8
<p>Сознающий ценность жизни, здоровья и безопасности. Соблюдающий и пропагандирующий здоровый образ жизни (здоровое питание, соблюдение гигиены, режим занятий и отдыха, физическая активность), демонстрирующий стремление к физическому совершенствованию. Проявляющий сознательное и обоснованное неприятие вредных привычек и опасных склонностей (курение, употребление алкоголя, наркотиков, психоактивных веществ, азартных игр, любых форм зависимостей), деструктивного поведения в обществе, в том числе в цифровой среде</p>	ЛР 9
<p>Бережливо относящийся к природному наследию страны и мира, проявляющий сформированность экологической культуры на основе понимания влияния социальных, экономических и профессионально-</p>	ЛР 10

производственных процессов на окружающую среду. Выражающий деятельное неприятие действий, приносящих вред природе, распознающий опасности среды обитания, предупреждающий рискованное поведение других граждан, популяризирующий способы сохранения памятников природы страны, региона, территории, поселения, включенный в общественные инициативы, направленные на заботу о них	
Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры. Критически оценивающий и деятельно проявляющий понимание эмоционального воздействия искусства, его влияния на душевное состояние и поведение людей. Бережливо относящийся к культуре как средству коммуникации и самовыражения в обществе, выражающий сопричастность к нравственным нормам, традициям в искусстве. Ориентированный на собственное самовыражение в разных видах искусства, художественном творчестве с учётом российских традиционных духовно-нравственных ценностей, эстетическом обустройстве собственного быта. Разделяющий ценности отечественного и мирового художественного наследия, роли народных традиций и народного творчества в искусстве. Выражающий ценностное отношение к технической и промышленной эстетике	ЛР 11
Принимающий российские традиционные семейные ценности. Ориентированный на создание устойчивой многодетной семьи, понимание брака как союза мужчины и женщины для создания семьи, рождения и воспитания детей, неприятия насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания	ЛР 12
Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные отраслевыми требованиями к деловым качествам личности	
Выполняющий профессиональные навыки в сфере туризма и гостеприимства	ЛР 13
Соблюдающий в своей профессиональной деятельности этические принципы: честности, независимости, профессионального скептицизма, противодействия коррупции и экстремизму, обладающий системным мышлением и умением принимать решение в условиях риска и неопределенности	ЛР 14
Готовый соответствовать ожиданиям работодателей: проектно-мыслящий, эффективно взаимодействующий с членами команды и сотрудничающий с другими людьми, осознанно выполняющий профессиональные требования, ответственный, пунктуальный, дисциплинированный, трудолюбивый, критически мыслящий, нацеленный на достижение поставленных целей; демонстрирующий профессиональную жизнестойкость	ЛР 15
Открытый к текущим и перспективным изменениям в мире труда и профессий	ЛР 16
Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные субъектом Российской Федерации	
Готовый к профессиональной конкуренции и конструктивной реакции на критику.	ЛР 18
Экономически активный, предприимчивый, готовый к самозанятости	ЛР 19
Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные ключевыми работодателями	
Активно применяющий полученные знания на практике	ЛР 20
Способный перестраивать сложившиеся способы решения задач, выдвигать альтернативные варианты действий с целью выработки новых оптимальных	ЛР 21

алгоритмов; позиционирующий себя в сети как результативный и привлекательный участник трудовых отношений.	
Способный генерировать новые идеи для решения задач цифровой экономики	ЛР 22
Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные субъектами образовательного процесса	
Препятствующий действиям, направленным на ущемление прав или унижение достоинства (в отношении себя или других людей).	ЛР 23
Вступающий в конструктивное профессионально значимое взаимодействие с представителями разных субкультур	ЛР 24

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

В результате изучения профессионального модуля обучающихся должен освоить основной вид деятельности «**Предоставление туроператорских и турагентских услуг**» и соответствующие ему общие компетенции (ОК) и профессиональные компетенции (ПК):

Код	Наименование результата обучения
ВД 2	Предоставление туроператорских и турагентских услуг
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

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Структура профессионального модуля ПМ.02. Предоставление туроператорских и турагентских услуг

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего, час.	В т.ч. в форме практической подготовки	Объем профессионального модуля, ак. час.						
				Обучение по МДК				Промежуточная аттестация	Практики	
				Всего	В том числе				Учебная	Производственная
					Лабораторных и практических занятий	Курсовая работа	Самостоятельная работа			
1	2	3	4	5	6	8	9	10	11	12
ПК 2.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Раздел 1. Технология и организация туроператорской деятельности МДК.02.01 Предоставление туроператорских услуг	102	24	96	24	30	18	6		
ПК 2.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Раздел 2. Технология и организация турагентской деятельности МДК.02.02. Предоставление турагентских услуг	84	36	72	36			12		
ПК 2.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Раздел 3. Координация работы по реализации заказов МДК.02.03. Координация качества выполнения турагентских услуг МДК.02.04. Организация досуга	66 72	36 36	54 72	36 36			12		
ПК 2.1-2.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Учебная практика	42	36					6	36	
	Производственная практика	114	108					6		108
	Всего:	480	276	294	96	30	18	42	36	108

3.2. Структура профессионального модуля ПМ.02. Предоставление туроператорских и турагентских услуг

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	Коды компетенций и личностных результатов, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Раздел 1. Технология и организация туроператорской деятельности			
МДК 02.01 Предоставление туроператорских услуг		48/24	
Тема 1.1. Основы туроператорской деятельности	Содержание	8	ПК 2.1; ОК 01-05, 09 ЛР 2, 4-24
	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		
Тема 1.2. Технология разработки туристского продукта	Содержание	8	ПК 2.1; ОК 01-05, 09 ЛР 2, 4-24
	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	8	ПК 2.1; ОК 01-05, 09 ЛР 2, 4-24
	Анализ ресурсов выбранной дестинации		
Определение базовых услуг по заданным показателям			
Выбор вариантов бронирования услуг контрагентов			
Тема 1.3. Оформление и обработка заказов	Содержание	8	ПК 2.1; ОК 01-05, 09
	Теоретические аспекты оформления и обработки заказов		

клиентов	Технология работы с клиентами и их обслуживанию.		ЛР 2, 4-24
	Теоретические аспекты качества обслуживания клиентов.		
	Программное обеспечение для учёта и ведения заказов и клиентов.		
	Практические занятия	8	ПК 2.1; ОК 01-05, 09 ЛР 2, 4-24
	Мониторинг предложений туроператоров.		
Анализ систем бронирований туроператоров.			
Анализ деятельности принимающих компаний в России и за рубежом			
Промежуточная аттестация: экзамен		6	
Примерная тематика курсовых работ		30	
1. Роль и место туристских фирм в организации туристских поездок.			
2. Основные функции туроператоров-субъектов туристской индустрии.			
3. Технология и организация туроператорской деятельности.			
4. Технология и организация турагентской деятельности.			
5. Технология и организация работы туроператора по туристскому направлению.			
6. Технология и организация работы туроператора по въездному туризму.			
7. Технология и организация работы туроператора по выездному туризму.			
8. Технология и организация работы туроператора по внутреннему туризму.			
9. Технология и организация приёма и обслуживание иностранных туристов.			
10. Стратегии и менеджмент обслуживания потребителей туристских услуг.			
11. Общие требования к туристским услугам и система качества в туризме.			
12. Трудовые ресурсы: профессиональные стандарты и квалификационные требования к работникам туристской индустрии.			
13. Договорные отношения в туроперейтинге.			
14. Технология разработки и продвижения туристского продукта.			
15. Программный туризм – основа и принципы современного обслуживания туристов.			
16. Стратегия и менеджмент обслуживания: требования к качеству обслуживания потребителей туристских услуг.			
17. Классификация маршрутов и обязательные требования по организации путешествий по ним.			
18. Классификация туристских программ обслуживания и свойства туристского продукта.			
19. Классификация и профиль работы туроператора.			
20. Кадровое обеспечение туроператоров и турагентов.			
21. Технология создания турпродукта и предреализационных процессов в сфере туризма.			
22. Технология и организация туристских маршрутов сопровождаемых руководителем группы.			
23. Культура, формы и стили обслуживания туристов.			
24. Информационные и сервисные услуги Интернета и программные комплексы, используемые в туризме.			
25. Организация приема и обслуживания туристов принимающими компаниями.			
26. Правила обеспечения безопасности туристских перевозок.			
27. Технология и особенности разработки автобусных туров.			
28. Организация железнодорожных перевозок в туризме.			
29. Технология и организация морских и речных круизов.			
30. Технология и особенности организации туристских авиаперевозок.			
31. Технология и особенности разработки лечебных и оздоровительных туров.			
32. Технология и особенности разработки познавательных туров.			
33. Технология и особенности разработки паломнических туров.			

34. Технология и особенности разработки экологических туров. 35. Технология и особенности разработки событийных туров.			
Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 1 Работа с лекционным материалом, поиск и обзор литературы и электронных источников информации, подготовка к тестам входного контроля. Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ, отчетов и подготовка к их защите. Конспектирование. Реферирование литературы. Аннотирование книг, статей. Выполнение заданий поисково-исследовательского характера. Углубленный анализ научно-методической литературы. Работа на лекции: составление или слежение за планом чтения лекции, проработка конспекта лекции, дополнение конспекта рекомендованной литературой.		18	ПК 2.1; ОК 01-05, 09 ЛР 2, 4-24
Раздел 2. Технология и организация турагентской деятельности		72/36	
МДК 02.02 Предоставление турагентских услуг			
Тема 2.1. Основы турагентской деятельности	Содержание	18	ПК 2.2; ОК 01-05, 09 ЛР 2, 4-24
	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		
	Практические занятия	18	ПК 2.2; ОК 01-05, 09 ЛР 2, 4-24
	Анализ профиля турагентов		
	Изучение технологии оформления договоров		
	Оформление пакета документов для выезда туриста за рубеж по туру		
	Разбор ситуаций предоставления некачественных услуг, неполного предоставления услуг турагентом		
Тема 2.2. Коммуникационные технологии в туризме	Содержание	18	ПК 2.2; ОК 01-05, 09 ЛР 2, 4-24
	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	18	ПК 2.2; ОК 01-05, 09 ЛР 2, 4-24
	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».		

Промежуточная аттестация: экзамен		6	
Раздел 3.Координация работы по реализации заказов		126/72	
МДК 02.03 Координация качества выполнения туроператорских и турагентских услуг		54/36	
Тема 3.1. Организация контроля качества обслуживания на предприятии	Содержание	10	ПК 2.2; ОК 01-05, 09 ЛР 2, 4-24
	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		
	Практические занятия	18	ПК 2.2; ОК 01-05, 09 ЛР 2, 4-24
	Разработка контроля качества обслуживания на предприятии		
	Определение проблем контроля качества услуг		
	Составление комплексной системы менеджмента качества		
Тема 3.2. Оценка качества обслуживания на предприятии	Содержание	8	ПК 2.2; ОК 01-05, 09 ЛР 2, 4-24
	Теоретические аспекты оценки качества обслуживания на предприятии туризма		
	Основные методы оценки качества обслуживания		
	Особенности обеспечения качества услуг		
	Система оценки качества обслуживания		
	Формы и методы оценки качества услуг		
	Практические занятия	18	ПК 2.2; ОК 01-05, 09 ЛР 2, 4-24
	Проведение оценки эффективности предприятия		
	Составление характеристики предприятия		
	Определение показателей качества обслуживания		
Промежуточная аттестация: экзамен		6	
МДК.02.04.Организация досуга		72/36	
Тема 3.3 Индустрия досуга и развлечений	Содержание	4	ПК 2.2; ОК 01-05, 09 ЛР 2, 4-24
	Цели, задачи и характеристики организации досуга. Социальная направленность индустрии развлечений. Классификация предприятий досуга.		
	Практические занятия	4	ПК 2.2; ОК 01-05, 09 ЛР 2, 4-24
Тема 3.4 Анимация в туризме и гостеприимстве	Содержание	4	ПК 2.2; ОК 01-05, 09 ЛР 2, 4-24
	Виды и функции туристской анимации.		
	Практическое занятие	8	ПК 2.2; ОК 01-05, 09 ЛР 2, 4-24
Подбор анимационных программ с адаптационной, компенсаторной и информационной функциями			
Тема 3.5 Менеджмент анимации	Содержание	8	ПК 2.2; ОК 01-05, 09 ЛР 2, 4-24
	Понятие менеджмента анимации. Классификация туристов.		

	Практическое занятие Подбор программы с учетом мотива путешествия туристов.	8	ПК 2.2; ОК 01-05, 09 ЛР 2, 4-24
Тема 3.6 Типы анимационных программ	Содержание Спортивные, спортивно-оздоровительные, спортивно-развлекательные программы, зрелищно-развлекательные, приключенческо-игровые программы, познавательные, спортивно-познавательные, культурно-познавательные, экскурсионные, обучающие, любительские и творческо-трудовые программы. Комплексные программы, комбинированные из однородных программ	10	ПК 2.2; ОК 01-05, 09 ЛР 2, 4-24
	Практическое занятие Составление списка анимационных программ для каждого типа туристов (классификация туристов по их отношению к проведению досуга).	8	ПК 2.2; ОК 01-05, 09 ЛР 2, 4-24
	Тема 3.7 «Технология создания и реализации анимационных программ»	Содержание Этапы подготовки и проведения анимационной программы. Реклама анимационных программ. Профессия тураanimатора, специалиста тураanimации.	8
	Практическое занятие Поэтапная разработка анимационной программы.	8	ПК 2.2; ОК 01-05, 09 ЛР 2, 4-24
Промежуточная аттестация: дифференцированный зачет		2	ПК 2.2; ОК 01-05, 09 ЛР 2, 4-24
Учебная практика Виды работ - 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		36	ПК 2.1-2.2; ОК 01-05, 09 ЛР 2, 4-24
Производственная практика Виды работ - Проведение маркетинговых исследований рынка туристских услуг - Формирование туристского продукта		108	ПК 2.1-2.2; ОК 01-05, 09 ЛР 2, 4-24
Промежуточная аттестация: экзамен квалификационный		12	
Всего		156	
ИТОГО		480	

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы профессионального модуля предполагает наличие учебных кабинетов «Основ маркетинга»; «Организации деятельности сотрудников службы продаж», а также базы практики.

Оборудование учебного кабинета:

- комплекты бланков технологической документации;
- комплект учебно-методической документации;
- рабочие места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя
- комплекты учебно-наглядных пособий по разделам дисциплины;
- библиотечный фонд;

Технические средства обучения:

- компьютер с лицензионным программным обеспечением
- мультимедийная установка.

Реализация программы профессионального модуля предполагает обязательную учебную практику и производственную практику (по профилю специальности).

Практика реализуется в организациях по специальности профиля, обеспечивающих деятельность обучающихся в профессиональной области

Оборудование предприятий и технологическое оснащение рабочих мест производственной практики должно соответствовать содержанию профессиональной деятельности и дать возможность обучающемуся овладеть профессиональными компетенциями по всем видам деятельности, предусмотренными программой, с использованием современных технологий, материалов и оборудования. Допускается замена оборудования его виртуальными аналогами.

3.2 Учебно-методическое обеспечение по дисциплине

Информационные условия реализации Программы обеспечиваются современной информационно-образовательной средой (ИОС), включающей:

- комплекс информационных образовательных ресурсов, в том числе цифровые образовательные ресурсы (<https://ирбис-дистант.рф>; <https://PROFSPO.ru>; <https://sferum.ru>);
- совокупность технологических средств ИКТ: компьютеры, иное информационное оборудование, коммуникационные каналы;
- систему современных педагогических технологий, обеспечивающих обучение в современной информационно-образовательной среде.

В целях обеспечения реализации Программы в АНПОО «ИРБиС» используется электронная библиотека, обеспечивающая доступ к информационным справочным и поисковым системам, а также иным информационным ресурсам.

Библиотечный фонд укомплектован электронными учебными

изданиями (включая учебники и учебные пособия), методическими и периодическими изданиями по всем входящим в реализуемую Программу темам, и включает в себя:

Основные печатные и электронные издания:

1. Абуладзе, Д. Г. Документационное обеспечение управления персоналом: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. Г. Абуладзе, И. Б. Выпряхкина, 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. 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>

4. 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>

5. 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>

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 // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472244>

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, 2021. – 177 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-06291-5. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/471615>

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, 2021. – 192 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08821-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/471480>

9. 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>

10. 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>

11. 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 PROОбразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/86151>

12. 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>

13. 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 PROОбразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/87787>

14. 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 PROОбразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/86070>

15. 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>

16. 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>

17. 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>

18. 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>

19. 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>

20. 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>

21. 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>

22. 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>

23. 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>

24. Стренадюк, Г. С. Reisemit 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>

25. 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>

26. 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>

27. 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>

28. 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>

29. 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>

Дополнительные источники:

30. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»;

31. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 11.06.2021) «О защите прав потребителей»;

32. 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».

33. 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>

34. 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>

Методические указания для обучающихся по освоению модуля:

35. Методические рекомендации к практическим работам, утвержденные ПЦМК.

36. Методические рекомендации к самостоятельным работам, утвержденные ПЦМК.

Периодические издания

37. Сервис plus. Издательство: Российский государственный университет туризма и сервиса. — ЭБС «IPRbooks»

38. Наука 2020. Издательство: Межрегиональная Академия безопасности и выживания. — ЭБС «IPRbooks»

39. Автономия личности. Издательство: Межрегиональная Академия безопасности и выживания. — ЭБС «IPRbooks»

40. Известия Уральского Федерального университета. Серия 3. Общественные науки. Издательство: Уральский федеральный университет. — ЭБС «IPRbooks»

41. Вестник спортивной науки: Издательство Спорт. — ЭБС «IPRbooks»

Интернет-ресурсы:

42. Профессиональный туристический портал [Электронный ресурс]- Режим доступа: <http://www.tourdom.ru>

43. Портал для турагента[Электронный ресурс]- Режим доступа: <http://www.turprofi.ru>

44. Электронная туристическая энциклопедия [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.tonkosti.ru>

45. Официальный сайт Федерального агентства по туризму Минспорттуризма России [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.russiatourism.ru>

46. Все о путешествиях [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.travel-guide.ru>

47. Все о туризме и путешествиях [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.travel.ru>

48. Официальный сайт Федерального агентства по туризму Российской Федерации [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.russiatourism.ru>

49. Российский союз туриндустрии [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://rata.ru>

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Программа профессионального модуля реализуется в течение двух семестров.

В процессе обучения основными формами являются: аудиторные занятия, включающие лекции и практические занятия. Тематика занятий

соответствует содержанию программы данного профессионального модуля.

Теоретические занятия формируют у обучающихся системное представление об изучаемых разделах профессионального модуля, обеспечивают усвоение ими основных дидактических единиц, готовность к восприятию профессиональных технологий, а также способствуют развитию интеллектуальных способностей.

Практические занятия обеспечивают закрепление теоретического материала, приобретение и закрепление необходимых умений и навыков, формирование профессиональных компетенций, готовность к индивидуальной, групповой и самостоятельной работе, принятию ответственных решений в рамках определенной профессиональной компетенции.

Самостоятельная работа проводится вне аудиторных часов и включает в себя работу с литературой, подготовку докладов и рефератов по выбранной теме, отработку практических умений, способствует развитию познавательной активности, творческого мышления обучающихся, прививает навыки самостоятельного поиска необходимой информации, а также формирует способность и готовность к самосовершенствованию, формированию общих и профессиональных компетенций.

Реализация программы модуля предполагает обязательную учебную и производственную (по профилю специальности) практику. Практика проводится образовательным учреждением при освоении обучающимися профессиональных компетенций.

4.4 Кадровое обеспечение образовательного процесса

Реализация профессионального модуля обеспечивается педагогическими кадрами, имеющими высшее образование, соответствующее профилю модуля.

Требования к квалификации педагогических (инженерно-педагогических) кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу (курсам):

Высшее образование, соответствующее профилю преподаваемой дисциплины (модуля)

Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной направленности.

Стажировка в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой

Инженерно-педагогический состав: дипломированные специалисты – преподаватели междисциплинарных курсов, а также общепрофессиональных дисциплин: «Правовое и документационное обеспечение в туризме и гостеприимстве», «Информационно-коммуникационные технологии в туризме и гостеприимстве», «Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма и гостиничного дела»

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

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

Показатели оценки результатов, формы и методы контроля

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>	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа	<p>Координация работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа</p> <p>Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями</p>	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	<p>Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами</p> <p>Выполнение задач по оформлению и обработке заказов</p>	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	<p>Владеть техникой количественной оценки и анализа информации</p> <p>Владеть методикой хранения и поиска информации</p>	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в	<p>Владеть основами организации деятельности служб предприятий туризма и основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных</p> <p>Знать требования к оформлению и учету заказов.</p> <p>Знать программное обеспечение</p>	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

<p>профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях</p>	<p>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>Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике</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>	<p>Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике</p>
<p>ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках</p>	<p>Знать нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности</p>	<p>Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике</p>