

Министерство образования, науки и молодежной политики Краснодарского края  
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
Краснодарского края «Армавирский механико – технологический техникум»

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

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

*Индекс и название программы модуля*

для специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

*Код и наименование специальности/профессии*

ОДОБРЕНА

Цикловой комиссией

Иностранных языков, сервисных  
дисциплин и МДК

Председатель  Н.С. Турилина

Протокол №10 от «18» мая 2023 г.



Рассмотрена

на заседании педагогического совета  
протокол № 9 от 30.05.2023 г.

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного Приказом Минпросвещения России от 12.12.2022 №1100, зарегистрировано в Минюсте России 24 января 2023 г. №72111

Организация-разработчик: государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Краснодарского края «Армавирский механико-технологический техникум» (далее ГБПОУ КК АМТТ)

Разработчик(и):

  
подпись

Турилина Н.С., преподаватель государственного бюджетного профессионального образовательного учреждения Краснодарского края «Армавирский механико-технологический техникум»

Ф.И.О., ученая степень, звание, должность, место работы

Рецензенты:



Макеева В.Н., директор ТА «Mango», квалификация «бакалавр» по направлению подготовки «Туризм»



Алхазова О.О., директор ТА «4 сезона», квалификация по диплому специалист по сервису и туризму

## **СОДЕРЖАНИЕ**

- 1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
- 2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО  
МОДУЛЯ**
- 3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
- 4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)**



# 1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

## ПМ.02 «ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ И ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ»

### 1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

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

#### 1.1.1. Перечень общих компетенций<sup>1</sup>

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

#### 1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

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

#### Перечень личностных результатов

Код	Наименование личностных результатов
ЛР 1	Осознающий себя гражданином и защитником великой страны
ЛР 2	Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций
ЛР 3	Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского

<sup>1</sup> В данном подразделе указываются только те компетенции, которые формируются в рамках данного модуля и результаты которых будут оцениваться в рамках оценочных процедур по модулю.



	общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих
ЛР 4	Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа»
ЛР 5	Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России
ЛР 6	Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях
ЛР 7	Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.
ЛР 8	Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства
ЛР 9	Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях
ЛР 10	Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой
ЛР 11	Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры
ЛР 12	Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания

### 1.1.3. В результате освоения профессионального модуля студент должен<sup>2</sup>:

Иметь практический опыт	<ul style="list-style-type: none"> <li>– координации работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа;</li> <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> <li>– корректировки сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа.</li> </ul>
уметь	– координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа;

<sup>2</sup> Берутся сведения, указанные по данному виду деятельности в п. 4.2.



- 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.
- *использовать современные информационно-коммуникационные технологии при продвижении туристских продуктов;*
- *использовать современную систему оценки эффективности мероприятий по продвижению туристского продукта;*
- *выбирать и применять оптимальные технологии продаж, инструменты управления и контроля качества услуг в туристской деятельности;*
- *формировать комплексную стратегию продвижения туристского в зависимости от особенностей туристского продукта;*
- *выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации;*
- *информировать потребителя о туристских продуктах;*
- *работать с заявками на бронирование туруслуг;*
- *использовать эффективные методы общения с заказчиками на русском и иностранном языках;*
- *выбирать оптимальный туристский продукт;*
- *анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам;*
- *осуществлять бронирование туристских продуктов и услуг;*
- *оформлять необходимый комплект документов при реализации туристского продукта;*
- *работать с GDS и ADS системами;*
- *формировать агентские сети;*
- *организовывать и контролировать взаимодействие участников рынка туристских услуг.*
- *разрабатывать концепции продвижения туристского продукта с использованием современных технологий;*
- *оценивать рынки сбыта, потребителей, клиентов, конкурентов;*
- *систематизировать и анализировать проведенные маркетинговые исследования;*
- *планировать рекламную кампанию;*
- *анализировать и оценивать эффективность проведенной рекламной кампании;*
- *реализовывать целостную стратегию привлечения и удержания клиентов;*
- *формировать коммуникационную стратегию бренда;*

	<ul style="list-style-type: none"> <li>– <i>запускать и оптимизировать рекламные кампании;</i></li> <li>– <i>рассчитывать бюджет продвижения туристского продукта и услуг;</i></li> <li>– <i>формировать и использовать механизмы стимулирования каналов сбыта;</i></li> <li>– <i>использовать каталоги и ценовые приложения.</i></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> <li>– основы делопроизводства;</li> <li>– правила внутреннего трудового распорядка;</li> <li>– правила по охране труда и пожарной безопасности.</li> <li>– <i>различные виды информационных ресурсов на русском и иностранном языках, правила и возможности их использования;</i></li> <li>– <i>стратегии продвижения туристских продуктов и услуг;</i></li> <li>– <i>методы использования информационных технологий в продвижении туристского продукта;</i></li> <li>– <i>технологии и общие закономерности системы продаж в туристской индустрии;</i></li> <li>– <i>основные инструменты государственного регулирования рекламной деятельности в туризме и практики их применения;</i></li> <li>– <i>особенности использования SEO при продвижении туристских продуктов;</i></li> <li>– <i>особенности формирования и стимулирования каналов сбыта;</i></li> <li>– <i>туристские формальности стран;</i></li> <li>– <i>особенности и сравнительные характеристики туристских регионов и турпродуктов;</i></li> <li>– <i>технологии и общие закономерности системы продаж в туристской индустрии;</i></li> <li>– <i>технологии продаж;</i></li> <li>– <i>особенности и правила формирования сбытовой сети в туризме.</i></li> <li>– <i>современные информационно-коммуникационные технологии;</i></li> <li>– <i>инструменты продвижения туристских продуктов и услуг;</i></li> <li>– <i>SMM инструменты продвижения туристских продуктов;</i></li> <li>– <i>особенности и способы участия в выставках туристской направленности;</i></li> <li>– <i>основы медиапланирования; основы бюджетирования;</i></li> <li>– <i>основы стратегического планирования.</i></li> </ul>



## 1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов **878**, в том числе в форме практической подготовки – **616 ч**

Из них на освоение

МДК.02.01 Предоставление туроператорских услуг – **206 ч**

МДК.02.02 Предоставление турагентских услуг – **264 ч**

МДК.02.03 Координация качества выполнения турагентских услуг – **246 ч**

в том числе, самостоятельная работа **8 ч**

на практики, в том числе учебную **108 ч**

и производственную **36 ч**.

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе примерной основной образовательной программы по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство), зарегистрированной в государственном реестре примерных основных образовательных программ, регистрационный номер: 67, приказ ФГБОУ ДПО ИРПО №П-162 от 07.04.2023., утверждена протоколом Федерального учебно-методического объединения в системе среднего профессионального образования по УГПС 43.00.00 от 19 декабря 2022 г. № 01

с учетом профессиональных стандартов:

- Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 07 мая 2015 года №282н «Об утверждении профессионального стандарта «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц»;

- Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 05 сентября 2017 года №659н «Об утверждении профессионального стандарта «Работник по приёму и размещению гостей»;

- Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 05 сентября 2017 года №657н «Об утверждении профессионального стандарта «Горничная»;

- Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 24 декабря 2021 года №914н «Об утверждении профессионального стандарта «Инструктор-проводник»;

- Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 24 декабря 2021 года №913н «Об утверждении профессионального стандарта «Экскурсовод (гид)»;

- Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 07 мая 2015 года №281н «Об утверждении профессионального стандарта «Руководитель предприятия питания»;

- Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 09 марта 2022 года №115н «Об утверждении профессионального стандарта «Официант/бармен»;

- Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 09 марта 2022 г. № 113н «Об утверждении профессионального стандарта 33.011 Повар».

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### 2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.02

#### 2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных и общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля*	Образовательная нагрузка, часов	В т.ч. в форме практик, подготовок и	Учебная нагрузка обучающихся во взаимодействии с преподавателем, часов						Самостоятельная работа обучающихся	
				Учебная нагрузка на МДК			Промежуточная аттестация	Практики			
				Всего учебных занятий	в том числе лабораторные работы и практические занятия	курсовая работа (проект)		Консультации	Учебная		Производственная (по профилю специальности)
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
ПК 2.1. ПК 2.2.	Раздел 1. Технология и организация туроператорской деятельности	206	112	192	92	20	6	6	-	-	2
ПК 2.1. ПК 2.2.	Раздел 2. Технология и организация турагентской деятельности	264	180	250	114	-	6	6	-	-	2
ПК 2.1. ПК 2.2.	Раздел 3. Координация работы по реализации заказов	246	180	224	116	-	12	6	-	-	4
	Учебная практика	108	108	-	-	-	-	-	108	-	-
	Производственная практика (по профилю специальности)	36	36	-	-	-	-	-	-	36	-
	Консультации по ПМ	12	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Промежуточная аттестация по ПМ	6	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	<b>Всего:</b>	<b>878</b>	<b>616</b>	<b>666</b>	<b>322</b>	<b>20</b>	<b>24</b>	<b>18</b>	<b>108</b>	<b>36</b>	<b>8</b>

\* Раздел профессионального модуля – часть программы профессионального модуля, которая характеризуется логической завершенностью и направлена на освоение одной или нескольких профессиональных компетенций. Раздел профессионального модуля может состоять из междисциплинарного курса или его части и соответствующих частей учебной и производственной практик. Наименование раздела профессионального модуля должно начинаться с отглагольного существительного и отражать совокупность осваиваемых компетенций, умений и знаний.



## 2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа	Объем в часах
1	2	3
Раздел 1. Технологии и организация туроператорской деятельности		206
МДК. 02.01 Предоставление туроператорских услуг		192
Тема 1.1. Основы туроператорской деятельности	Содержание	40
	1. Развитие и регулирование туроператорской деятельности в РФ и за рубежом.	2
	2. Контрольная работа (входной контроль)	2
	3. Понятие туроператорской деятельности.	2
	4. Международное регулирование туристской деятельности.	2
	5. Развитие и регулирование туроператорской деятельности в России.	2
	6. Нормативно-правовая база осуществления туроператорской деятельности.	2
	7. Организационно - правовые формы функционирования туроператоров.	2
	8. Документация туроператорской фирмы, ведение туристской отчетности.	2
	9. Права и обязанности туроператора, турагента и туриста	2
	10. Тенденции развития туристской индустрии	2
	11. Горизонтальная и вертикальная интеграция	2
	12. Факторы устойчивости туроператора на рынке	2
	13. Дифференциация туристского предложения и специализация производства	2
	14. Совершенствование стандартов обслуживания и унифицирование технологий обслуживания	2
	15. Функции и задачи туроператора	2
	16. Схемы работы туроператора. Основные этапы	2
	17. Информационные технологии в деятельности туроператора	2
	18. Методика работы со справочными и информационными материалами по страноведению и регионоведению, местам и видам размещения и питания, экскурсионным объектам и транспорту	2
	19. Потребительские свойства туристского продукта	2
	20. Концепция гостеприимства. Стратегия гостеприимства.	2
	<b>В том числе, практических занятий и лабораторных работ</b>	<b>46</b>
	1. Анализ профиля туроператоров.	2



	2. Изучение технологии оформления договоров.	2
	3. Оформление пакета документов для выезда туриста за рубеж по туру.	2
	4. Разбор ситуаций предоставления некачественных услуг, неполного предоставления услуг туроператором.	2
	5. Разбор документов, необходимых для оформления Шенгенской визы. Оформление документов для консульств, оформление регистрации иностранным гражданам	2
	6. Оформление страховых полисов	2
	7. Организация продвижения туристского продукта. Работа на специализированных выставках с целью организации презентаций, распространения рекламных материалов и сбора информации	2
	8. Разработка каталога туроператора. Использование каталогов и ценовых приложений	2
	9. Разработка проекта агентского договора. Налаживание контактов с торговыми представителями других регионов и стран	2
	10. Разработка проекта договора комиссии. Использование различных методов поощрения турагентов, расчет для них комиссионного вознаграждения	2
	11. Разработка проекта договора поручения.	2
	12. Использование природно-климатических ресурсов в создании турпродукта	2
	13. Использование историко-культурных ресурсов в создании турпродукта	2
	14. Использование инфраструктурных ресурсов для создания турпродукта	2
	15. Жизненный цикл турпродукта.	2
	16. Анализ участников выставки МПТ.	2
	17. Визовое обслуживание инкамингового оператора. Визовые центры.	2
	18. Расчёт стоимости страховки от невыезда	2
	19. Рекомендации по продвижению турпродукта.	2
	20. Рекламное объявление турпродукта	2
	21. Продвижение российского туристского продукта на зарубежных рынках	2
	22. Тенденции развития российского туруперейтинга	2
	23. Функциональное предназначение, цели и задачи существующих объединений туроператоров и турагентов	2
	<b>Содержание</b>	<b>20</b>
<b>Тема 1.2. Технологии разработки туристского продукта</b>	1. Понятие разработки туристского продукта. Виды турпродуктов.	2
	2. Изучение и анализ ресурсов выбранной дестинации	2
	3. Свойства и цели турпродукта	2
	4. Принципы выбора базовых услуг и турпродуктов	2
	5. Классы обслуживания. Класс «люкс». Первый класс. Туристский класс.	2

	Экономический класс.	
	6. Выбор схемы работы в дестинации	2
	7. Основные правила и методика составления программ туров.	2
	8. Контрольная работа (оперативный контроль)	2
	9. Технологическая документация тура	2
	10. Расчет стоимости тура	2
	<b>В том числе, практических занятий и лабораторных работ</b>	<b>28</b>
	1. Анализ ресурсов выбранной дестинации	2
	2. Определение базовых услуг по заданным показателям	2
	3. Выбор вариантов бронирования услуг контрагентов	2
	4. Работа с информационными и справочными материалами. Составление программы обслуживания туристов.	2
	5. Составление турпакетов с использованием иностранного языка	2
	6. Составление программы обслуживания делового тура	2
	7. Составление программы обслуживания культурно-познавательного тура	2
	8. Определение поставщиков услуг для организации культурно-познавательного тура	2
	9. Определение поставщиков услуг для организации делового тура	2
	10. Разработка проекта договора с автотранспортным предприятием.	2
	11. Разработка проекта договора с экскурсионным бюро	2
	12. Оформление технологической документации по туру	2
	13. Расчет стоимости тура	2
	14. Определение цены турпродукта.	2
	<b>Содержание</b>	<b>20</b>
<b>Тема 1.3. Оформление и обработка заказов клиентов</b>	1. Теоретические аспекты оформления и обработки заказов	2
	2. Технология работы с клиентами и их обслуживанию	2
	3. Теоретические аспекты качества обслуживания клиентов	2
	4. Программное обеспечение для учёта и ведения заказов и клиентов.	2
	5. Переговоры с поставщиками услуг. Техники делового общения.	2
	6. Нравственные нормы делового общения	2
	7. Основные психологические аспекты делового общения.	2
	8. Нормы общения с иностранными клиентами и агентами	2
	9. Контрольная работа (рубежный контроль)	2
	10. Документация обслуживания	2
	<b>В том числе, практических занятий и лабораторных работ</b>	<b>18</b>
	1. Мониторинг предложений туроператоров	2



	2. Анализ систем бронирования туроператоров	2
	3. Анализ деятельности принимающих компаний в России и за рубежом	2
	4. Экспертная оценка оптимальности обслуживания туристов на исследуемых турах. Использование эффективных методов общения с клиентами на русском и иностранном языках	2
	5. Оформление листа бронирования тура. Работа с запросами клиентов, в том числе и иностранных	2
	6. Оформление ваучера туристического путешествия.	2
	7. Оформление документации, входящей в пакет тура.	2
	8. Анализ и решение проблем, возникающих во время тура, принятие мер по устранению причин, повлекших возникновение проблемы	2
	9. Ведение документооборота с использованием информационных технологий	2
	<b>Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 1</b>	
	1. Страны-поставщики и страны, принимающие туристов.	
	2. Инклюзив-тур, интенсив-тур: основные отличия.	
	3. Категории средств размещения.	
	4. Международная классификация транспортных средств.	
	5. Франкфуртская таблица штрафов.	
	6. Каталог туроператора.	
	7. Типы шенгенских виз.	2
	8. Проблемы развития туризма в документе ВТО «Программа действий XXI века».	
	9. Сертификация туристских услуг.	
	10. Международные организации, уделяющие внимание внедрению экологических методов управления туристскими предприятиями.	
	11. Социальный туризм.	
	12. Основные проблемы, связанные с развитием клубного отдыха в России.	
	13. Самодетельный туризм.	
	14. Должностные обязанности работников туристской индустрии	
	<b>Курсовая работа</b>	
	<b>Тематика курсовых работ</b>	
	1. Разработка тура по заданным маршрутам (указывается в задании).	
	2. Предоставление туроператорских услуг (предприятие по выбору студента).	
	3. Продвижение туристического продукта (предприятие по выбору студента).	
	4. Маркетинговая политика туристского предприятия (предприятие по выбору студента).	
	5. Особенности выездного и въездного туризма (регион по выбору студента).	
	6. Планирование тура.	



<p>7. Использование туристской документации в организации тура.</p> <p>8. Содействие туроператора в визовой поддержке тура.</p> <p>9. Использование программно туриста как основы современного туроперейтинга.</p> <p>10. Использование анимационных программ в программе обслуживания туристов.</p> <p>11. Разработка стратегии туристского предприятия.</p> <p>12. Создание привлекательного туристского продукта.</p> <p>13. Проектирование тура.</p> <p>14. Реализация требований, предъявляемых менеджеру туроперейтинга.</p> <p>15. Создание безопасного туристского продукта.</p> <p>16. Деятельность туристской фирмы по страхованию туристов.</p> <p>17. Организация обслуживания туристов.</p> <p>18. Организация выставочной деятельности в туризме.</p> <p>19. Использование каталога туроператора как основного носителя информации для продвижения турпродукта.</p> <p>20. Роль туристской фирмы в подготовке выезжающих за пределы РФ к выполнению туристских формальностей.</p>	
<p><b>Обязательные аудиторные занятия по курсовой работе</b></p> <p>1. Цель и значение курсовой работы. Требования к оформлению курсовой работы.</p> <p>2. Содержание курсовой работы. Введение. Обоснование выбора темы, объект, предмет, цель, задачи, методы, практическая значимость.</p> <p>3. Подбор материала для выполнения курсовой работы.</p> <p>4. Выполнение теоретической части курсовой работы. Теоретическое обоснование состояния проблемы исследования.</p> <p>5. Тенденции и перспективы развития исследуемой проблемы в индустрии туризма в РФ и мире</p> <p>6. Выполнение практической части курсовой работы. Анализ проблемы исследования на примере туристского предприятия.</p> <p>7. Работа с таблицами, бланками документов, статистическими данными, схемами.</p> <p>8. Анализ и оценка практического материала по выбранной теме. Разработка рекомендаций по совершенствованию организации туристского бизнеса.</p> <p>9. Формирование выводов и предложений по исследуемой тематике.</p> <p>10. Оформление курсовой работы.</p>	<p>20</p>
<p><b>Самостоятельная учебная работа обучающегося над курсовой работой</b></p> <p>1. Планирование выполнения курсовой работы</p> <p>2. Определение задач работы</p> <p>3. Изучение литературных источников</p> <p>4. Проведение предпроектного исследования</p>	
<p><b>Консультации по МДК 02.01 (при наличии)</b></p>	<p>6</p>
<p><b>Промежуточная аттестация по МДК 02.01 в форме экзамена</b></p>	<p>6</p>

<b>Раздел 2. Технология и организация турагентской деятельности</b>		<b>264</b>
<b>МДК 02.02 Предоставление турагентских услуг</b>		<b>250</b>
<b>Тема 2.1 Основы турагентской деятельности</b>		<b>68</b>
<b>Содержание</b>		
1.	Развитие и регулирование турагентской деятельности в РФ и за рубежом	2
2.	Контрольная работа (входной контроль)	2
3.	Факторы развития туризма. Понятие турагентской деятельности	2
4.	Международное регулирование туристской деятельности	2
5.	Развитие и регулирование турагентской деятельности в России	2
6.	Нормативно-правовая база осуществления турагентской деятельности	2
7.	Организационно - правовые формы функционирования турагентов	2
8.	Регистрация турагентства	2
9.	Офис туристской фирмы	2
10.	Документация турагента, ведение туристской отчетности	2
11.	Права и обязанности туроператора, турагента и туриста	2
12.	Статистика по туризму, профессиональная терминология и принятые в туризме аббревиатуры	2
13.	Особенности и сравнительные характеристики туристских регионов и турпродуктов	2
14.	Технология доставки турпродукта потребителю туристских услуг	2
15.	Агентское соглашение	2
16.	Виды рекламного продукта, технологии его разработки и проведения рекламных мероприятий.	2
17.	Информационные технологии и профессиональные пакеты программ по бронированию	2
18.	Правила оформления деловой документации.	2
19.	Правила изготовления, использования, учета и хранения бланков строгой отчетности	2
20.	Паспортные и визовые формальности.	2
21.	Общегражданские и специальные заграничные паспорта.	2
22.	Виза и визовый запрос	2
23.	Требования консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы	2
24.	Страховое и медицинское обеспечение туристов. Основные виды и особенности страхования.	2
25.	Таможенные формальности. Таможенное декларирование.	2
26.	Таможенное оформление: основные положения.	2
27.	Платежные средства и правила расчета за рубежом. Операции с валютой.	2



28. Система поощрения покупок Tax-free и Duty-free.	2
29. Ввоз товаров физическими лицами.	2
30. Вывоз товаров физическими лицами.	2
31. Товары, ввозимые (вывозимые) без уплаты таможенных пошлин.	2
32. Расчет стоимости турпакета и его элементов	2
33. Ценообразование в туризме	2
34. Расчет элементов турпакета	2
<b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>	<b>60</b>
1. Анализ профиля турагентов	2
2. Анализ туристских фирм города. Специфика работы	2
3. Изучение технологии оформления договоров	2
4. Изучение договора о реализации турпродукта	2
5. Оформление договора о реализации туристского продукта	2
6. Анализ электронных каталогов туроператоров	2
7. Разбор ситуаций предоставления некачественных услуг, неполного предоставления услуг турагентом	2
8. Влияние туризма на жизнь общества в разных странах мира.	2
9. Выделение туристских регионов России, организация в них туристской деятельности в соответствии со спецификой	2
10. Расчет себестоимости туристского продукта.	2
11. Разработка и формирование рекламных материалов, разработка рекламных акций	2
12. Разработка программы продвижения туристского продукта: участие в семинарах, обучающих программах, ознакомительных турпоездках, организуемых туроператорами	2
13. Оформление документов: заявка на бронирование, виза.	2
14. Осуществление бронирования с использованием современной офисной техники	2
15. Предоставление потребителю полной и актуальной информации о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы.	2
16. Оформление пакета документов для выезда туриста за рубеж по туру	2
17. Оформление документов: туристическая путевка и туристический ваучер.	2
18. Оформление документации заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта	2
19. Оформление документов: договор о туристическом обслуживании, памятка туриста.	2
20. Прием денежных средств в оплату туристической путевки на основании бланка строгой отчетности	2



	21. Бланк таможенной декларации, его структура и содержание. Порядок применения и оформления таможенной декларации.	2
	22. Правила перемещения через границу. Порядок ввоза и вывоза: культурных ценностей, фауны и флоры, личных животных из РФ	2
	23. Оформление страхования от отмены поездки	2
	24. Медицинское страхование туриста, страхование багажа	2
	25. Формирование имиджа туристского агентства	2
	26. Этапы подготовки и проведения сделки с туроператором	2
	27. Требования к структуре и содержанию страхового полиса. Заполнение образца страхового полиса для туриста в зависимости от страховой программы	2
	28. Составление схемы действий туриста и турагентства при наступлении страхового случая. Составление списка документов, предоставляемых в страховую компанию при наступлении страхового случая	2
	29. Составление проекта памятки для туристов, выезжающих в страны, неблагоприятные по особо опасным инфекциям	2
	30. Виды и размеры комиссионных вознаграждений	2
	<b>Содержание</b>	<b>68</b>
<b>Тема 2.2 Коммуникационные технологии в туризме</b>	1. Практика делового общения и переписки. Формирование коммуникативных навыков	2
	2. Контрольная работа (оперативный контроль)	2
	3. Понятие корпоративной культуры	2
	4. Профессиональная этика работников туроператорской компании	2
	5. Работа с информационно-справочными материалами	2
	6. Изучение популярных электронных порталов по туризму и работа с ними	2
	7. Использование каталогов и ценовых предложений	2
	8. Решение проблем с помощью правового регулирования	2
	9. Качество обслуживания и способы его регулирования в туризме	2
	10. Формы и стили обслуживания туристов	2
	11. Культура обслуживания туристов	2
	12. Общение и коммуникация. Коммуникация и ее разновидности	2
	13. Вербальные средства коммуникации. Невербальные средства коммуникации, использование жестов, мимики. Типы коммуникации	2
	14. Техники и приемы оказания влияния на клиента.	2
	15. Искусство задавать вопросы. Основные функции использования вопросов. Типы и виды вопросов.	2
	16. Внимательное и активное слушание. Ошибки в процессе слушания. Основные	2

	техники (приемы) активного слушания.	
	17. Основные правила и рекомендации проведения презентации. Приемы убеждения.	2
	18. Основные правила проведения переговоров о цене турпродукта. Скидки клиенту при оплате турпродукта.	2
	19. Классификация клиентов турфирмы по типу личности	2
	20. Классификация клиентов турфирмы по образу жизни	2
	21. Профиль потребителя	2
	22. Приемы оказания влияния на клиента при работе с жалобами.	2
	23. Речь как инструмент воздействия на клиента.	2
	24. Алгоритм ведения телефонных переговоров. Специфические особенности телефонной продажи.	2
	25. Требования, предъявляемые к речи менеджера турпредприятия	2
	26. Слова и выражения которых следует избегать при общении с клиентом.	2
	27. Анимация обслуживания	2
	28. Технологии личных продаж в туризме	2
	29. Формирование коммуникативных навыков у работников индустрии туризма	2
	30. Преодоление коммуникационных барьеров	2
	31. Основные правила работы с возражениями.	2
	32. Способы и методы обработки возражений. Алгоритм обработки возражений.	2
	33. Послепродажное обслуживание и формирование лояльности потребителя	2
	34. Контрольная работа (рубежный контроль)	2
	<b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>	<b>54</b>
	1. Анализ и практическое использование нормативно-правовой базы в турагентской деятельности. Правила оказания турагентских услуг населению	2
	2. Анализ требований к должностям турагентства. Составление проекта должностной инструкции менеджера (по вариантам).	2
	3. Этапы подготовки и проведения сделки с туроператором	2
	4. «Уголок потребителя»: необходимость, содержание, требования	2
	5. Деловая игра «Практика делового общения»	2
	6. Правила проведения семинаров и вебинаров	2
	7. Деловая игра «Основы делового общения»	2
	8. Написать краткое эссе на тему «Приемы воздействия на клиента в турфирме»	2
	9. Составляющие обслуживания клиента. Составление схемы оформления офиса турагентства	2
	10. Составление проекта памятки для менеджера по технологии обслуживания клиента	2



	11. Этапы технологического цикла обслуживания клиента в ходе личных продаж	2
	12. Создание информационной базы менеджером туристского агентства. Создание проекта электронной папки тура	2
	13. Организация встречи продавца и покупателя в офисе турагентстве	2
	14. Составление проекта рекомендаций для менеджера по вопросам установления контакта с клиентом в офисе	2
	15. Проведение презентации туристского продукта. Анализ и решение проблемных ситуаций, возникающих в ходе личных продаж	2
	16. Документационное оформление взаимоотношений турагентства с клиентом	2
	17. Работа с сайтами Интернет турагентства. Составление и анализ базы данных по туристским продуктам и их характеристикам (систематизирующая таблица)	2
	18. Проведения сравнительного анализа предложений, разработка рекламных материалов и презентации турпродукта турагентствами	2
	19. Использование профессиональных пакетов программ по бронированию. Работа в системе Мои документы-туризм	2
	20. Информационные направления как фактор улучшения сервисной деятельности. Формирование предложений по улучшению информационного обслуживания туристической фирмы	2
	21. Формирование постоянной клиентской базы. Система и комплекс средств стимулирования сбыта туристского продукта и услуг	2
	22. Формирование сбытовой сети турагентства	2
	23. Процесс формирования коммуникативного опыта. Приемы эффективной коммуникации, их правила	2
	24. Систематизация приемов вербального и невербального общения. Стиль продаж.	2
	25. Связи с общественностью в комплексе мероприятий по продвижению туристского продукта (PR-акции)	2
	26. Составление проекта рекламы для туруслуги или турпродукта туристского агентства	2
	27. Основные инструменты продвижения туристического продукта	2
	<b>Примерная тематика самостоятельной работы при изучении раздела 2</b>	
	1. Всемирный день туризма	
	2. Международные и российские туристские организации	
	3. Курортные зоны России	
	4. Страны – лидеры въездного туризма	
	5. Туристско-рекреационные зоны России	
	6. История мирового туризма	
	7. История и развитие туризма в России	
		2

8. Туризм как одна из динамично развивающихся отраслей	
9. Технология обслуживания туристов.	
10. Функции туристско-экскурсионных организаций.	
11. Основные элементы программы обслуживания.	
12. Виды международных туристских организаций.	
13. Статистические данные «Выезд российских граждан за рубеж с целью туризма».	
14. Статистические данные «Въезд иностранных граждан в Россию с целью туризма».	6
<b>Консультации по МДК 02.02 (при наличии)</b>	6
<b>Промежуточная аттестация по МДК 02.02 в форме экзамена</b>	246
<b>Раздел 3. Координация работы по реализации заказов</b>	180
<b>МДК 02.03 Координация качества выполнения туроператорских и турагентских услуг</b>	60
<b>Тема 3.1 Организация контроля качества обслуживания потребителей на предприятии</b>	2
1. Организация контроля качества обслуживания	2
2. Контрольная работа (входной контроль)	2
3. Понятие и сущность сервиса	2
4. Модель качества услуги на предприятиях в сфере туризма	2
5. Качество обслуживания и услуг на предприятиях в сфере туризма	2
6. Сущность и необходимость организации контроля качества продукции и услуг	2
7. Организация контроля качества	2
8. Техническое регулирование и стандартизация в индустрии гостеприимства	2
9. Роль государства в обеспечении качества услуг туризма и защиты прав потребителей	2
10. Основные понятия и определения в области качества.	2
11. Эволюция мышления в области управления качеством продукции и услуг в туризме.	2
12. Место управления качеством услуг в туризме в системе общего менеджмента.	2
13. Теории Деминга, Кросби, Джурана и др. по проблемам управления качеством.	2
14. Планирование, обеспечение, улучшение, контроль качества услуг.	2
15. Многоаспектность качества услуг в туристской индустрии.	2
16. Показатели, определяющие конкурентоспособность туристских организаций.	2
17. Петля качества, спираль качества услуг туристской фирмы.	2
18. Общероссийский классификатор видов экономической деятельности (ОКДП).	2
19. Общероссийский классификатор услуг населению (ОКУН).	2
20. Классификация характеристик и показателей качества услуг туризма.	2
21. Преимущества, получаемые организацией при обеспечении удовлетворенности потребителей качеством услуг	2
22. Индексный метод определения удовлетворенности потребителей	2



23. Национальные индексы удовлетворенности потребителей	2
24. Система формирования потребителем оценки качества обслуживания.	2
25. Модель качества на основе типологии элементов обслуживания Кедотта-Герджена, карта качества обслуживания, модель «значимость удовлетворенности» и др.	2
26. Определение лояльности внутренних и внешних потребителей услуг организации	2
27. Методы определения уровня удовлетворенности потребителей качеством услуг и качеством обслуживания в туристской отрасли	2
28. Модель системы менеджмента качества: общие требования, требования к документации, ответственность руководства.	2
29. Особенности систем менеджмента качества туристических организаций.	2
30. Сущность процессного подхода к управлению качеством и его особенности.	2
<b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>	<b>60</b>
1. Разработка контроля качества обслуживания на предприятии	2
2. Определение проблем контроля качества услуг	2
3. Составление комплексной системы менеджмента качества	2
4. Основы управления качеством	2
5. Качество как объект управления в туризме	2
6. Оценка качества в туризме (решение задач и их поэтапное обсуждение)	2
7. Всеобщее управление качеством услуг в туризме	2
8. Стандартизация и сертификация в управлении качеством услуг в туризме	2
9. Принципы управления качеством на основе системы Гейлора.	2
10. Восемь ключевых принципов системного управления качеством международных стандартов в области управления качеством ИСО – 9000.	2
11. Показатели качества туристской услуги.	2
12. Продукция как составная часть услуги туризма.	2
13. Жизненный цикл продукции в соответствии со стандартом ИСО (петли качества).	2
14. Инструменты качества, разветвление функций качества; концепция «домик качества», метод «шесть сигм».	2
15. Основные признаки существования свободного рынка.	2
16. Факторы повышения конкурентоспособности продукции.	2
17. Структура процесса предоставления услуг.	2
18. Механизм сквозного управления качеством продукции.	2
19. Модели оценки качества в конкурентных системах.	2
20. Этапы разработки, внедрения и совершенствования системы управления качеством услуг.	2

	21. Современная концепция управления деятельностью предприятия	2
	22. Оценка качества работы подразделений предприятия	2
	23. Финансовые потери продукции сервисного предприятия по факторам качества	2
	24. Анализ этапов сертификации	2
	25. Построение «петли» качества для конкретной продукции или услуги.	2
	26. Разработка рекомендаций по улучшению качества услуг.	2
	27. Используя древовидную диаграмму, разработайте меры по повышению удовлетворенности туристов процессом обслуживания.	2
	28. Используя матричную диаграмму, определите приоритетность требований туристов к качеству обслуживания.	2
	29. Используя стрелочную диаграмму (диаграмму Ганта, сетевой график), спланируйте этапы проектирования тура	2
	30. С помощью диаграммы связей, определите причины непонимания персоналом гостиницы необходимости нововведений.	2
	<b>Содержание</b>	<b>48</b>
<b>Тема 3.2 Оценка качества обслуживания на предприятии</b>	1. Теоретические аспекты оценки качества обслуживания на предприятии туризма	2
	2. Контрольная работа (оперативный контроль)	2
	3. Основные методы оценки качества обслуживания	2
	4. Особенности обеспечения качества услуг	2
	5. Система оценки качества обслуживания	2
	6. Формы и методы оценки качества услуг	2
	7. Стандартизация и метрология как нормативные условия обеспечения качества и конкурентоспособности продукции.	2
	8. Статус и виды международных стандартов и их роль в обеспечении качества	2
	9. Экономическая эффективность стандартизации. Показатели, их расчёт. 10. Направления повышения экономической эффективности.	2
	11. Правовая база стандартизации. Государственный контроль и надзор за соблюдением правил обязательной сертификации.	2
	12. Международная стандартизация. Ведущие международные организации.	2
	13. Понятия о соответствии. Значение сертификации соответствия.	2
	14. Объекты и субъекты сертификации.	2
	15. Средства и методы сертификации.	2
	16. Правовые основы сертификации.	2
	17. Правила проведения сертификации в Российской Федерации.	2
	18. Формы и схемы сертификации продукции и услуг.	2



19. Современные концепции управления качеством. Нормативные документы об оценке качества в туризме.	2
20. Туристский продукт и структура туристских услуг.	2
21. Специфика критериев и показателей качества различных групп туристских услуг.	2
22. Оценка условий и процессов обслуживания.	2
23. Анализ восприятия потребителем качества услуг в туризме.	2
24. Контрольная работа (рубежный контроль)	2
<b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>	<b>56</b>
1. Проведение оценки эффективности предприятия	2
2. Составление характеристики предприятия	2
3. Определение показателей качества обслуживания	2
4. Анализ нормативных документов, отражающих классификацию организаций в туризме, в гостиничном бизнесе и общественном питании	2
5. Содержание процесса добровольной сертификации услуги: последовательность действий (процедур) сертификации данной услуги, используемых определенным органом по сертификации.	2
6. Используя концепцию «дома качества», разработайте новые и усовершенствуйте действующие гостиничные услуги.	2
7. Построение диаграммы рассеяния и разработка предварительных выводов о предпочтениях покупателя относительно качества упаковки и цены изделия.	2
8. Планирование этапов проектирования тура на основе положений стандарта ГОСТ Р 50681-2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг» и используя стрелочную диаграмму (диаграмму Ганта, сетевой график)	2
9. Установка с помощью диаграммы Парето важнейших факторов, влияющих на качество туристических услуг.	2
10. Опишите, используя процессный подход процессы обеспечения качеством в конкретной туристической фирме.	2
11. На примере известных Вам туристических маршрутов, выявите опасности, которые могут подстергать туристов на данном маршруте.	2
12. Обработка и оценка согласованности экспертных данных	2
13. «Разработка древовидной диаграммы при появлении неудовлетворенного потребителя	2
14. Решение ситуационной задачи на тему: «Дом качества».	2
15. Решение ситуационной задачи на тему: «Составление и анализ схемы: Содержание элементов системы качества гостиничного предприятия».	2
16. Решение ситуационной задачи на тему: «Входной и выходной контроль качества на	2



	предоставляемые гостиницей услуги».	
	17. Решение ситуационной задачи на тему: «Составление стандарта обслуживания туриста при выборе тура».	2
	18. Решение ситуационной задачи на тему: «Составление диаграммы Исикавы».	2
	19. Сроки и порядок рассмотрения претензий и жалоб туристов	2
	20. Отзывы постояльцев как индикатор качества	2
	21. Решение ситуационной задачи на тему: «Оценка качества обслуживания туристов»	2
	22. Значение проведения конкурсов и выставок в области качества услуг предприятий индустрии туризма и гостеприимства	2
	23. Национальная гостиничная премия: анализ требований	2
	24. Премия Правительства в области туризма: анализ требований	2
	25. Всероссийский конкурс «Лучший по профессии в индустрии туризма»: анализ требований	2
	26. Взаимосвязь качества услуг и конкурентоспособности предприятий сферы гостеприимства	2
	27. Влияние организационной структуры управления на качество услуг в турфирме.	2
	28. Анализ результативности и эффективности системы качества услуг в гостинице	2
	<b>Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 3</b>	
	1. Управление качеством услуг в сфере гостиничного бизнеса	
	2. Компоненты качества в индустрии гостеприимства.	
	3. Управление качеством услуг как основа обеспечения эффективности предприятий общественного питания.	
	4. Стандартизация как фактор регулирования и повышения качества услуг предприятий ресторанного бизнеса.	
	5. Совершенствование управления системы качества услуг в гостинице.	
	6. Совершенствование управления системы качества услуг в туркомпании.	
	7. Анализ результативности и эффективности системы качества услуг в гостинице.	
	8. Управление качеством обслуживания в туркомпании.	
	9. Методики разработки систем качества в гостиничном бизнесе.	
	10. Управление качеством услуг как основа обеспечения эффективности гостиничных предприятий.	
	11. Стандартизация как фактор регулирования и повышения качества услуг предприятий гостиничного бизнеса.	
	12. Исследование качества обслуживания в гостиничном комплексе на примере гостиницы.	
	13. Анализ теории и практики менеджмента качества за рубежом в ресторанной и гостиничной деятельности.	
	14. Японский метод управления качеством в гостиничном бизнесе.	
	15. Взаимосвязь качества услуг и конкурентоспособности предприятий сферы гостеприимства	
	<b>Консультации по МДК 02.03 (при наличии)</b>	12
	<b>Промежуточная аттестация по МДК 02.03 в форме экзамена</b>	6



<p><b>Учебная практика</b> <b>Виды работ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- проводить анализ деятельности других туркомпаний;</li> <li>- обрабатывать информацию и анализировать результаты;</li> <li>- налаживать контакты с торговыми представителями других регионов и стран;</li> <li>- работать с запросами клиентов, в том числе и иностранных;</li> <li>- работать с информационными и справочными материалами;</li> <li>- составлять программы туров для российских и зарубежных клиентов;</li> <li>- составлять турпакеты с использованием иностранного языка;</li> <li>- оформлять документы для консульств, оформлять регистрацию иностранным гражданам;</li> <li>- оформлять страховые полисы;</li> <li>- вести документооборот с использованием информационных технологий;</li> <li>- рассчитывать стоимость проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания;</li> <li>- рассчитывать себестоимость турпакета и определять цену турпродукта;</li> <li>- использовать каталоги и ценовые приложения;</li> <li>- работать с заявками на бронирование туров;</li> <li>- использовать эффективные методы общения с клиентами на русском и иностранном языках.</li> <li>- Ознакомление с должностными обязанностями персонала туроператорской/турагентской компании.</li> <li>- Изучение перечня основных и дополнительных услуг.</li> <li>- Изучение особенностей по разработке программы тура и расчёта его стоимости.</li> <li>- Изучение правила по технике безопасности.</li> <li>- Формирование навыков работы со стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства</li> <li>- Проектирование туров с учетом запросов потребителей.</li> <li>- Формирование технологической карты тура.</li> <li>- Демонстрация навыков использования информационных технологий туроператором/турагентом в своей работе.</li> <li>- Разработка программы обслуживания туристов.</li> <li>- Организация обслуживания туристов в программном туризме.</li> <li>- Рассчитать тур по заданным позициям</li> </ul>	<p>108</p>
<p><b>Производственная практика</b> <b>Виды работ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- проведение маркетинговых исследований и создание базы данных по туристским продуктам;</li> <li>- планирование программ турпоездок, составление программ тура и турпакета;</li> <li>- предоставление сопутствующих услуг;</li> <li>- расчет себестоимости услуг, включенных в состав тура, и определение цены турпродукта;</li> <li>- взаимодействие с турагентами по реализации турпродукта;</li> </ul>	<p>36</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- работа с российскими и иностранными клиентами и агентами по продвижению турпродукта на рынке туристских услуг;</li> <li>- планирование рекламной кампании, проведения презентаций, включая работу на специализированных выставках</li> <li>- проведение маркетинговых исследований рынка туристских услуг</li> <li>- формирование туристского продукта</li> </ul>	
<b>Консультации по ПМ 02</b>	<b>12</b>
<b>Промежуточная аттестация по ПМ 02 в форме экзамена</b>	<b>6</b>
<b>Всего</b>	<b>878</b>



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

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

Кабинеты «Основ маркетинга»; «Организации деятельности сотрудников службы продаж», оснащенные оборудованием: посадочные места по количеству обучающихся, доска учебная, дидактические пособия, программное обеспечение, видеофильмы по различным темам, рабочее место преподавателя, *техническими средствами* видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном или телевизор, или плазменная панель), экран, проектор, магнитная доска, компьютеры по количеству посадочных мест, профессиональные компьютерные программы.

Оснащенные базы практики, в соответствии с п 6.1.2.3 ОПОП программы по *специальности 43.02.16*. Реализация образовательной программы предполагает обязательную учебную и производственную практику.

Учебная практика реализуется в мастерских профессиональной образовательной организации и требует наличия оборудования, инструментов, расходных материалов, обеспечивающих выполнение всех видов работ, определенных содержанием программ профессиональных модулей, отвечающего потребностям отрасли и требованиям работодателей.

Производственная 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.

#### **3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

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

##### **3.2.1. Печатные и электронные издания**

###### **Основная литература**

1. Технология и организация туроператорской деятельности., Любавина Н.Л, Кроленко Н.А., Нечаева Т.А.: учебное пособие для СПО, 4-е изд., стер., М.: ИЦ «Академия», 2019, 288 с.
2. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности. Практикум: учебное пособие., Косолапов А.Б. – М.: КноРус, 2020 г. – 280 с. – (СПО)

##### **3.2.2. Электронные издания (электронные ресурсы)**

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



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 PROОбразование: [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 PROОбразование : [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 PROОбразование : [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. Суровов. – Саратов: Профобразование, 2021. – 368 с. – ISBN 978-5-4488-1014-5. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROОбразование: [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 PROОбразование: [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 PROОбразование: [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. Электронные издания (электронные ресурсы)**

#### **3.2.3. Дополнительные источники (при необходимости)**

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>

### **3.3 Организация образовательного процесса**

Организация образовательного процесса по профессиональному модулю осуществляется в соответствии с ФГОС СПО по специальности, с рабочим учебным планом, программой профессионального модуля, с расписанием занятий; с требованиями к результатам освоения профессионального модуля: компетенциям, практическому опыту, умениям и знаниям.

В процессе освоения модуля используются активные и интерактивные формы проведения занятий с применением электронных образовательных ресурсов: деловые игры, анализ производственных ситуаций, и т.п. в сочетании с внеаудиторной работой для формирования и развития общих и профессиональных компетенций студентов.

Студентам организуется самостоятельная работа студентов под управлением преподавателя и предоставляется консультационная помощь.

Учебная и производственная практики завершают обучение профессионального модуля и проводятся концентрированно.

Обязательным условием допуска к производственной практике (по профилю специальности) в рамках профессионального модуля является освоение учебной практики для получения первичных профессиональных навыков в рамках профессионального модуля и сдача экзамена по междисциплинарному курсу.

Профессиональный модуль считается освоенным при условии получения положительной оценки на экзамене (квалификационном).

### **3.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса**

Требования к кадровым условиям реализации образовательной программы.

Реализация образовательной программы обеспечивается руководящими и педагогическими работниками образовательной организации, а также лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на условиях гражданско-правового договора, в том числе из числа руководителей и работников организаций,

деятельность которых связана с направленностью реализуемой образовательной программы (имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет).

Квалификация педагогических работников образовательной организации должна отвечать квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках, и (или) профессиональных стандартах (при наличии).

Педагогические работники получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в организациях направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, указанной в пункте 1.5 настоящего ФГОС СПО, не реже 1 раза в 3 года с учетом расширения спектра профессиональных компетенций.

Доля педагогических работников (в приведенных к целочисленным значениям ставок), обеспечивающих освоение обучающимися профессиональных модулей, имеющих опыт деятельности не менее 3 лет в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, указанной в пункте 1.5 настоящего ФГОС СПО, в общем числе педагогических работников, реализующих образовательную программу, должна быть не менее 25 процентов.



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

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Формы и методы контроля и 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</p>	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

<p>профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях</p>	<p>оформлению и учету заказов. Знать программное обеспечение деятельности туристских организаций по учёту заказов и клиентов.</p>	
<p>ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде</p>	<p>Взаимодействовать с туроператорами, турагентами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями</p>	<p>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>
<p>ЛР<sup>3</sup></p>	<p>Выполнение работ в соответствии с установленными регламентами с соблюдением правил безопасности труда, санитарными нормами</p>	<p>Экспертное наблюдение выполнения практических работ)</p>

<sup>3</sup> В ходе оценивания могут быть учтены личностные результаты.



## РЕЦЕНЗИЯ

на рабочую программу по ПМ.02 «Предоставление туроператорских и турагентских услуг»  
по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство,  
выполненную преподавателем ГБПОУ КК АМТТ Турилиной Н.С.

Рабочая программа профессионального модуля ПМ. 02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.16 Туризм и гостеприимство/ 43.00.00 Сервис и туризм, утвержденного приказом МОН РФ от 12.12.2022 №1100, зарегистрированного Минюстом РФ (регистрационный №72111 от 24.01.2023г.)

В результате изучения программного материала обучающиеся овладеют знаниями и умениями по вопросам: основы туроператорской деятельности, технология разработки туристского продукта, оформление и обработка заказов клиентов, основы турагентской деятельности.

В структуру рабочей программы входят основные темы, предполагающих изучение особенностей предприятия туризма и гостеприимства и получения знаний, посвященных деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства.

Тематика практических занятий соответствует требованиям подготовки выпускника по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство и содержанию рабочей программы.

Рабочая программа изложена в простой и доступной форме с применением терминологии, свойственной данному профессиональному модулю.

Содержание рабочей программы соответствует современному уровню развития науки, техники, производства и современным достижениям в области туризма и гостеприимства.

Замечаний не имеется.

### **Заключение:**

Рабочая программа по ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг может быть использована для обеспечения основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Директор  
ИП Алхазова О.О.  
квалификация по диплому  
«Специалист по сервису и туризму»



Алхазова О.О.

## РЕЦЕНЗИЯ

на рабочую программу по ПМ.02 «Предоставление туроператорских и турагентских услуг»  
по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство,  
выполненную преподавателем ГБПОУ КК АМТТ Турилиной Н.С.

Рабочая программа профессионального модуля ПМ. 02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.16 Туризм и гостеприимство/ 43.00.00 Сервис и туризм, утвержденного приказом МОН РФ от 12.12.2022 №1100, зарегистрированного Минюстом РФ (регистрационный №72111 от 24.01.2023г.)

В результате изучения программного материала обучающиеся овладеют знаниями и умениями по вопросам: основы туроператорской деятельности, технология разработки туристского продукта, оформление и обработка заказов клиентов, основы турагентской деятельности.

В структуру рабочей программы входят основные темы, предполагающих изучение особенностей предприятия туризма и гостеприимства и получения знаний, посвященных деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства.

Тематика практических занятий соответствует требованиям подготовки выпускника по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство и содержанию рабочей программы.

Рабочая программа изложена в простой и доступной форме с применением терминологии, свойственной данному профессиональному модулю.

Содержание рабочей программы соответствует современному уровню развития науки, техники, производства и современным достижениям в области туризма и гостеприимства.

Замечаний не имеется.

### **Заключение:**

Рабочая программа по ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг может быть использована для обеспечения основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

### **Рецензент**

Директор ГА «Mango»

квалификация по диплому «бакалавр»

по направлению подготовки «Туризм»



В.Н. Макеева