

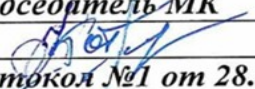

Областное государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Ульяновский техникум питания и торговли»			
Наименование документа: Программа ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг Соответствует ГОСТ Р ИСО 9001-2015, ГОСТ Р 52614.2-2013 (п. 4.1, 4.2.3, 4.2.4, 5.5.3, 5.6.2, 7.5, 8.2.3, 8.4, 8.5)		Редакция № 1 Изменение № 0	Лист 2 из 29

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ И ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ

43.02.16 Туризм и гостеприимство

Ульяновск
 2025

Рабочая программа разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство (Зарегистрирован в Минюсте России 24 января 2023 г. № 72111).

РАССМОТРЕНА И ОДОБРЕНА	УТВЕРЖДАЮ
на заседании МК УГПС 43.00.00 «Туризм и сервис» Председатель МК	Заместитель директора по научно-методической работе
 Е.А. Торопыгина	 Н. С. Русецкая
Протокол №1 от 28.08.2025 г	28.08.2025 г

Составитель – Костерина А.С.

Преподаватель – Костерина А.С.

Рецензент - Заведующий отделом музеев ФГБУК ГИММЗ «Родина В.И.Ленина» О.А.Туркина

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ И ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ

Место ПМ в структуре основной образовательной программы:

ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг является обязательной частью общепрофессионального цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство (утверждённого приказом Минпросвещения России от 12.12.2022 № 1100) .

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 07, ОК 09.

1.3. Планируемые результаты освоения образовательной программы

Ок	Формулировка компетенции	код	Знания, умения
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам		Умения:
		Уо 01 01	распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте
		Уо 01 02	анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части
		Уо 01.03	определять этапы решения задачи выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы
		Уо 01.04	составлять план действия определять необходимые ресурсы
		Уо 01.05	владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах
		Уо 01.06	реализовывать составленный план оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)
			Знания:
		Зо 01.01	актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить
		Зо 01.02	основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте
		Зо 01.03	алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях
		Зо 01.04	методы работы в профессиональной и смежных сферах;
		Зо 01.05	структуру плана для решения задач
		Зо 01.06	порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности

ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности		Умения:
		Уо 02.01	определять задачи для поиска информации
		Уо 02.02	определять необходимые источники информации
		Уо 02.03	планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию
		Уо 02.04	выделять наиболее значимое в перечне информации
		Уо 02.05	оценивать практическую значимость результатов поиска
		Уо 02.06	оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач
		Уо 02.07	использовать современное программное обеспечение
		Уо 02.08	использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач
			Знания:
		Зо 01.01	номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности
		Зо 01.02	приемы структурирования информации
		Зо 01.03	формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации
		Зо 01.04	порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде		Умения:
		Уо 04.01	организовывать работу коллектива и команды
		Уо 04.02	взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности
			Знания:
		Зо 04.01	психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста		Умения:
		Уо 05.01	грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе
			Знания:
		Зо 05.01	особенности социального и культурного контекста
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках		Умения:
		Уо 09.01	понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы
		Уо 09.02	участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы
		Уо 09.03	строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности
		Уо 03.04	кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые)

		Уо 09.05	писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы
			Знания:
		Зо 09.01	правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы
		Зо 09.02	основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика)
		Зо 09.03	лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности
		Зо 09.04	особенности произношения
		Зо 09.05	правила чтения текстов профессиональной направленности

1.3. Профессиональные компетенции

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

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Виды деятельности	Код и наименование компетенции	Код	Показатели освоения компетенции
ВД 2. Предоставление туроператорских и турагентских услуг	ПК 2.1 Оформлять и обрабатывать заказы клиентов ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа		Навыки
		Н о.1.1	Координации работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа;
		Н о.1.2	консультирования туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа)
		Н о.1.3	осуществления приема заказов от туристов
		Н о.1.4	проверки наличия всех реквизитов заказа
		Н о.1.5	идентификации вида заказа
		Н о.1.6	направления заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль;
		Н о.1.7	корректировки сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа.
			Умения
		У 1.1.1	координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа
		У 1.1.2	взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями;
		У 1.1.3	владеть культурой межличностного общения;
		У 1.1.4	владеть техникой переговоров, устного общения

			с клиентом, включая телефонные переговоры;
		У 1.1.5	владеть техникой количественной оценки и анализа информации;
		У 1.1.6	владеть методикой хранения и поиска информации;
		У 1.1.7	вести документацию, хранение и извлечение информации;
		У 1.1.8	пользоваться компьютерными программами бронирования туров
		У 1.1.9	осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа;
		У 1.1.10	формировать банки данных.
			Знания
		З 1.1.1	законодательство Российской Федерации в сфере туризма;
		З 1.1.2	нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности
		З 1.1.3	ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов;
		З 1.1.4	цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги;
		З 1.1.5	системы бронирования услуг
		З 1.1.6	организацию работы с запросами туристов;
		З 1.1.7	требования к оформлению и учету заказов;
		З 1.1.8	порядок контроля за прохождением и выполнением заказов;
		З 1.1.9	виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций
		З 1.1.10	программное обеспечение деятельности туристских организаций
		З 1.1.11	этику делового общения
		З 1.1.12	основы делопроизводства;
		З 1.1.13	правила внутреннего трудового распорядка;
		З 1.1.14	правила по охране труда и пожарной безопасности.

Инвариантные целевые ориентиры воспитания выпускников образовательной организации, реализующей программы СПО	
ЦО	Целевые ориентиры
ЦОГВ	Гражданское воспитание
ЦОГВ.2.	Сознающий своё единство с народом России как источником власти и субъектом тысячелетней российской государственности, с Российским государством, ответственность за его развитие в настоящем и будущем на основе исторического просвещения, российского национального исторического сознания.
ЦОГВ.4.	Ориентированный на активное гражданское участие в социально-политических процессах на основе уважения закона и правопорядка, прав и свобод сограждан
ЦОПВ	Патриотическое воспитание
ЦОПВ.1.	Осознающий свою национальную, этническую принадлежность, демонстрирующий приверженность к родной культуре, любовь к своему народу.
ЦОДНВ	Духовно-нравственное воспитание
ЦОДНВ.3.	Понимающий и деятельно выражающий понимание ценности межнационального, межрелигиозного согласия, способный вести диалог с людьми разных национальностей и вероисповеданий, находить общие цели и сотрудничать для их достижения
ЦОФВ	Физическое воспитание, формирование культуры здоровья и эмоционального благополучия
ЦОФВ.5.	Демонстрирующий навыки рефлексии своего состояния (физического, эмоционального, психологического), понимания состояния других людей
ЦОПТВ	Профессионально-трудовое воспитание
ЦОПТВ.4.	Понимающий специфику профессионально-трудовой деятельности, регулирования трудовых отношений, готовый учиться и трудиться в современном высокотехнологичном мире на благо государства и общества.
ЦОПТВ.5.	Ориентированный на осознанное освоение выбранной сферы профессиональной деятельности с учётом личных жизненных планов, потребностей своей семьи, государства и общества.
ЦОЦНП	Ценности научного познания
ЦОЦНП.4.	Умеющий выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.
ЦОЦНП.5.	Использующий современные средства поиска, анализа и интерпретации информации,

	информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ЦОЦНП.6.	Развивающий и применяющий навыки наблюдения, накопления и систематизации фактов, осмысления опыта в естественнонаучной и гуманитарной областях познания, исследовательской и профессиональной деятельности

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего, час.	В т.ч. в форме	Объем профессионального модуля, ак. час.					
				Обучение по МДК				Практики	
				Всего	В том числе			Учебная	Производственная
					Лабораторных и практических занятий	Самостоятельная работа	Промежуточная аттестация		
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>8</i>	<i>9</i>	<i>10</i>	<i>11</i>
ПК 2.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Раздел 1. Технология и организация туроператорской деятельности	110	70	110	70				
ПК 2.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Раздел 2. Технология и организация турагентской деятельности	96	64	96	48				
ПК 2.3. ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Раздел 3. Координация работы по реализации заказов	140	84	140	84				
	Учебная практика	108	108					108	
	Производственная практика	36	36						36
	Промежуточная аттестация	14					14		
	Всего:	504	346	346	202	X	14	108	36

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 ¹ , формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	
Раздел 1. Технология и организация туроператорской деятельности		110/70	
МДК 02.01 А Предоставление туроператорских услуг		110/70	
Тема 1.1. Основы туроператорской деятельности	Содержание	11/28	ПК 2.1. ПК 2.2 ОК 01 – ОК 05; ОК 09 ЦОГВ.2.
	Понятие туроператорской деятельности.	1	
	Международное регулирование туристской деятельности.	1	
	Развитие и регулирование туроператорской деятельности в РФ и за рубежом.	1	
	Развитие и регулирование туроператорской деятельности в России Дискуссия на важность понимания единства с народом России как источником власти и субъектом тысячелетней российской государственности, с Российским государством, ответственности за его развитие в настоящем и будущем на основе исторического просвещения, российского национального исторического сознания «Влияние туроперейтинга на развитие государства»	1	
	Туроператор и его основные функции.	1	
	Миссия и цели туроператора.	1	
	Практическое занятие № 1. Анализ профиля туроператоров мирового уровня	2	
	Практическое занятие № 2. Анализ профиля туроператоров г. Ульяновска	2	
	Классификация туроператоров и моделей туроперейтинга.	1	
	Практическое занятие № 3. Анализ профиля и электронных каталогов туроператоров.	2	
	Практическое занятие № 4. Создание презентации на тему: «Визитная	2	

	карточка туроператора»		
	Нормативно-правовая база осуществления туроператорской деятельности.	1	
	Организационно - правовые формы функционирования туроператоров	1	
	Документация туроператорской фирмы, ведение туристской отчетности.	1	
	Практическое занятие № 5. Изучение технологии оформления договоров	2	
	Практическое занятие № 6. Изучение технологии оформления договора между туроператором и объектом размещения.	2	
	Практическое занятие № 7. Изучение технологии оформления договора между туроператором и предприятием питания.	2	
	Практическое занятие № 8. Изучение технологии оформления договора между туроператором и авиаперевозчиком	2	
	Практическое занятие № 9. Изучение технологии оформления договора между туроператором и автотранспортным предприятием.	2	
	Практическое занятие № 10. Изучение технологии оформления договора между туроператором и железнодорожной компанией.	2	
	Практическое занятие № 11. Изучение технологии оформления договора между туроператором и экскурсионной фирмой.	2	
	Права и обязанности туроператора и турагента	1	
	Права и обязанности туриста	1	
	Практическое занятие № 12. Оформление пакета документов для выезда туриста за рубеж по туру	2	
	Практическое занятие № 13. Разбор ситуаций предоставления некачественных услуг туроператором.	2	
	Практическое занятие № 14. Разбор ситуаций неполного предоставления услуг туроператором.	2	
Тема 1.2. Технология разработки туристского продукта	Содержание	/18	ПК 2.1. ПК 2.2 ОК 01 – ОК 05; ОК 09 ЦОПВ.1.
	Закономерности размещения туристского потенциала и географии туристских центров мира и России.	1	
	Регионоведение Российской Федерации (специфика, сезонность, особенности регионов РФ). Обмен мнениями на предмет осознанности своей национальной, этнической принадлежности, демонстрирующий приверженность к родной культуре, любовь к своему народу по теме «Туристский потенциал Ульяновской области»	1	

	Изучение и анализ ресурсов выбранной дестинации	1	
	Выбор схемы работы в дестинации	1	
	Практическое занятие № 15. Анализ ресурсов выбранной дестинации	2	
	Практическое занятие № 16. Анализ туристского потенциала Ульяновской области для развития событийного туризма	2	
	Практическое занятие № 17. Анализ туристского потенциала Ульяновской области для развития экологического туризма.	2	
	Понятие разработки туристского продукта. Виды турпродуктов		
	Свойства и цели турпродукта	1	
	Технологии планирования туристского продукта.	1	
	Технологии проектирования туристского продукта.	1	
	Принципы выбора базовых услуг	1	
	Принципы выбора турпродуктов	1	
	Практическое занятие № 18. Определение базовых услуг по заданным показателям	2	
	Основные правила составления программ туров	1	
	Методика составления программ туров	1	
	Практическое занятие № 19. Разработка программы экскурсионно-познавательного тура для клиентов.	2	
	Практическое занятие № 20. Разработка программы этнографического тура для клиентов.	2	
	Практическое занятие № 21. Разработка программы гастрономического тура для зарубежных клиентов.	2	
	Расчет стоимости тура	1	
	Калькуляция себестоимости тура	1	
	Практическое занятие № 22. Составление турпакета тура и расчёт его стоимости	2	
	Практическое занятие № 23. Оформление туристской документации: лист бронирования, договор реализации туристского продукта, туристская путевка.	2	
	Практическое занятие № 24. Выбор вариантов бронирования услуг контрагентов	2	
Тема 1.3. Оформление и обработка заказов клиентов	Содержание		
	Теоретические аспекты оформления и обработки заказов	1	
	Технология работы с клиентами и их обслуживанию.	1	

Теоретические аспекты качества обслуживания клиентов.	1	ПК 2.1. ПК 2.2 ОК 01 – ОК 05; ОК 09 ЦОЦНП 5 ЦОФВ 5
Программное обеспечение для учёта и ведения заказов	1	
Программное обеспечение для учёта и ведения клиентов. Дискуссия на понимание важности использования современных средств поиска, анализа и интерпретации информации, информационных технологий для выполнения задач профессиональной деятельности «Современные CRM- системы: польза и недостатки»	1	
Документальное оформление системы качества.	1	
Контроль и оценка качества туристского обслуживания.	1	
Практическое занятие № 25. Мониторинг предложений туроператоров в сфере внешнего туризма	2	
Практическое занятие № 26. Мониторинг предложений туроператоров в сфере внутреннего туризма	2	
Практическое занятие № 27. Мониторинг предложений туроператоров г. Ульяновска	2	
Программные продукты резервирования и автоматизации деятельности туроператоров.	1	
Основные функции и возможности программных комплексов.	1	
Практическое занятие № 28. Анализ систем бронирований туроператоров.	2	
Практическое занятие № 29. Составление характеристики программного обеспечения автоматизации работы туроператоров.	2	
Практическое занятие № 30. Анализ деятельности принимающих компаний в России	2	
Практическое занятие № 31. Анализ деятельности принимающих компаний за рубежом	2	
Практическое занятие № 32. Разработка рекламного материала и презентация турпродукта	2	
Практическое занятие № 33. Характеристика этапов выставочной деятельности туроператора. Разработка PR кампании.	2	
Практическое занятие № 34. Составьте алгоритм действий при принятии и обработки заявки.	2	
Управление конфликтами в туроперейтинге.	1	
Практическое занятие № 35. Анализ работы по выявлению потребностей потребителей	2	
Прогнозирование конфликтов и оценка возможных последствий.	1	

	<p>Методы предупреждения конфликтов.</p> <p>Обмен мнений по вопросу важности иметь навыки рефлексии своего состояния (физического, эмоционального, психологического), понимания состояния других людей «Эмпатия как успешный метод понимания туриста»</p>	1	
Дифференцированный зачёт		2	
<p>Темы курсовых работ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Развитие и регулирование туроператорской деятельности в России 2. Документация туроператорской фирмы: составление и оформление договора между туроператором и турагентом 3. Анализ программного обеспечения деятельности туристских организаций 4. Координация деятельности туроператора по организации питания туристов 5. Основные схемы работы туроператора с поставщиками услуг на примере Ульяновской области 6. Координация работы по реализации заказов туроператором на примере программного туризма. 7. Оформление и обработка заказов туристов: анализ этапов приёма заказов. 8. Основные правила составления программ туров: составление турпакета в сфере речного туризма 9. Расчёт тура: составление турпакета экстремального тура и расчёт его стоимости 10. Анализ цен на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги на примере Ульяновской области 11. Расчёт тура: составление турпакета автобусного тура «Золотое кольцо России» и расчёт его стоимости 12. Координация работы по реализации заказов туроператором через турагентские организации. 13. Координация работы по реализации заказов в сфере транспортного обслуживания 14. Мониторинг предложений туроператоров в сфере внешнего туризма на примере Ульяновской области. 15. Анализ системы лояльности известных туроператоров России. 16. Оформление туристской документации: лист бронирования, договор реализации туристского продукта, туристская путевка. 17. Расчёт тура: составление турпакета гастрономического тура и расчёт его стоимости 18. Анализ способов оценки качества туристского обслуживания. 19. Расчёт тура: составление турпакета шоппинг-тура и расчёт его стоимости 20. Расчёт тура: составление турпакета железнодорожного тура и расчёт его стоимости 		20	

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем, акад. ч / в том числе в форме практической подготовки, акад. ч	Коды компетенций и личностных результатов ² , формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Раздел 2. Предоставление турагентских услуг			
Тема 2.1. Основы турагентской деятельности	Содержание учебного материала	22/24	ПК 2.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 09 ЦОГВ.2. ЦОПТВ.5.
	Развитие и регулирование турагентской деятельности в РФ и за рубежом.	1	
	Международное регулирование туристской деятельности.	1	
	Развитие и регулирование турагентской деятельности в России Обмен мнений на предмет понимания ответственности за развитие государства в настоящем и будущем на основе исторического просвещения, российского национального исторического сознания по теме «Правовое регулирование туризма в России»	1	
	Практическое занятие № 1. Определение основных положений турагентской деятельности в нормативно-правовых документах.	2	
	Понятие турагентской деятельности. Дискуссия на предмет ориентации на осознанное освоение выбранной сферы профессиональной деятельности с учётом личных жизненных планов, потребностей своей семьи, государства и общества по теме «Профессиональные компетенции сотрудника турагентства»	1	
	Нормативно-правовая база осуществления турагентской деятельности.	1	
	Практическое занятие № 2. Составление таблицы «Источники правового регулирования туризма в Российской Федерации (обзорный анализ)».	2	
	Условия осуществления турагентской деятельности	1	
	Регистрация туристской фирмы	1	
	Турагент как субъект туристического рынка	1	

	Практическое занятие № 3. Анализ профиля турагента в виде таблицы.	2	
	Организационно - правовые формы функционирования турагентов	1	
	Государственная регистрация туристского предприятия	1	
	Выбор режима налогообложения и оплата страховых взносов	1	
	Требования к офису турагентства	1	
	Выбор расположения турагентства. Выбор названия турагентства	1	
	Практическая работа № 4. Этапы создания турагентства.	2	
	Документация турагента, ведение туристской отчетности.	1	
	Основные виды технологической документации, необходимой при проектировании Турпродукта	1	
	Понятие о бронировании услуг. Роль бронирования проездных документов.	1	
	Практическая работа № 5. Изучение технологии оформления договоров.	2	
	Туристская путёвка. Туристский ваучер. Информационный листок. Памятка туриста.	1	
	Практическая работа № 6. Заполнение договора о реализации туристского продукта, заключаемого между турагентом и туристом.	2	
	Практическая работа № 7. Заполнение документов строгой отчетности.	2	
	Практическая работа № 8. Составление памятки туристу	2	
	Практическая работа № 9. Оформление пакета документов для выезда туриста за рубеж по туру.	2	
	Выявление и анализ запросов потребителя. Поиск и подбор лучшего тура	1	
	Информирование потребителя о туристском продукте	1	
	Права и обязанности туроператора, турагента и туриста	1	
	Работа с возражениями туриста	1	
	Работа с претензиями и жалобами туристов	1	
	Проблемные ситуации в работе менеджера туристской организации	1	
	Практическая работа № 10. Разбор ситуаций предоставления некачественных услуг, неполного предоставления услуг турагентом	2	
	Практическая работа № 11. Составление алгоритма работы менеджера по туризму при обслуживании туриста.	2	
	Практическая работа № 12. Процедуры принятия мер по жалобам клиентов.	2	
Тема 2.2.	Содержание	24/24	ПК 2.2.

Коммуникационные технологии в туризме	Классификация персонала турагентства	1	ОК 01 – ОК 05; ОК 09 ЦОДНВ.3. ЦОФВ.5.
	Критерии оценки персонала турагентства Императивная дискуссия на предмет понимания ценности межнационального, межрелигиозного согласия, способности вести диалог с людьми разных национальностей и вероисповеданий, находить общие цели и сотрудничать для их достижения по теме «Здоровая атмосфера в коллективе: способы и методы создания»	1	
	Повышение квалификации сотрудников турагентства	1	
	Технология организации информационного обеспечения туристского обслуживания.	1	
	Формирование коммуникативных навыков у работников сферы сервиса и туризма	1	
	Преодоление коммуникационных барьеров. Дискуссия по вопросу демонстрации навыков рефлексии своего состояния (физического, эмоционального, психологического), понимания состояния других людей по теме «Почему без рефлексии не достичь прогресса на работе?»	1	
	Коммуникативные технологии ведения переговоров с партнерами	1	
	Практическая работа № 1. Деловая игра «Практика делового общения».	2	
	Практика делового общения и переписки	1	
	Практическая работа № 2. Правила проведения семинаров и вебинаров. Составление характеристики	2	
	Формирование коммуникативных навыков.	1	
	Понятие корпоративной культуры.	1	
	Особенности формирования корпоративной культуры в туристских фирмах	1	
	Профессиональная этика работников туроператорской компании	1	
	Практическая работа № 3. Создание и проведение семинара по теме «Туристские формальности»	2	
	Руководитель туристического агентства. Стили руководства. Лидер. Стили лидерства.	1	
	Авторитет руководителя. Стель общения как фактор успешности. Мужской и женский стили общения.	1	
	Практическая работа № 4. Особенности проведения переговоров с зарубежными и российскими партнёрами	2	
	Установки на взаимодействие в межличностных отношениях: доминирование,	1	

	манипуляция, соперничество, партнерство, содружество.		
	Практическая работа № 5. Деловая игра «Двухсторонние переговоры»	2	
	Информационное обеспечение туристской деятельности	1	
	Виды информационных ресурсов.	1	
	Практическая работа № 6. Деловая игра «Основы делового общения».	2	
	Работа с информационно-справочными материалами.	1	
	Практическая работа № 7. Решение ситуационных задач по теме «Основы делового общения».	2	
	Изучение популярных электронных порталов по туризму и работа с ними.	1	
	Использование каталогов и ценовых предложений	1	
	Специфика выставочной деятельности турфирмы.	1	
	Особенности презентации туров на выставках, ярмарках, форумах.	1	
	Практическая работа № 8. Деловая игра «Презентация тура на выставке»	2	
	Практическая работа № 9. Деловая игра «Совещание»	2	
	Практическая работа № 10. Деловая игра «Публичное выступление»	2	
	Решение проблем с помощью правового регулирования.	1	
	Практическая работа № 11. Написание краткого эссе на тему «Приемы воздействия на клиента в турфирме».	2	
	Практическая работа № 12. Написание текста выступления по теме «Быть турагентом значит...»	2	
	Качество обслуживания и способы его регулирования в туризме	1	
	Дифференцированный зачёт	2	
Всего:		96	

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем, акад. ч / в том числе в форме практической подготовки, акад. ч	Коды компетенций и личностных результатов ³ , формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Раздел 3. Координация работы по реализации заказов			
МДК 02.03 А Координация качества выполнения туроператорских и турагентских услуг		140/84	
Тема 3.1. Организация контроля качества обслуживания на предприятии	Содержание	35/42	ПК 2.1. ПК 2.2 ОК 01 – ОК 05; ОК 09 ЦОПТВ.4. ЦОЦНП.4.
	История становления управления качеством продукции и услуг. Основные понятия.	1	
	Всеобщее управление качеством. Постулаты Деминга	1	
	Развитие систем управления качеством	1	
	Контроль качество продукции и услуг. Дискуссия на предмет понимания специфики профессионально-трудовой деятельности, регулирования трудовых отношений, готовности учиться и трудиться в современном высокотехнологичном мире на благо государства и общества «Значение «качества» в профессиональной деятельности»	1	
	Сущность и необходимость организации контроля качества продукции	1	
	Сущность и необходимость организации контроля качества услуг	1	
	Практическая работа № 1. Анализ нормативно-правовых актов, регулирующих контроль обслуживания в туроператорской деятельности в Российской Федерации.	2	
	Практическая работа № 2. Анализ нормативно-правовых актов, регулирующих контроль обслуживания в турагентской деятельности в Российской Федерации.	2	
	Конкурентоспособность услуг, продукции	1	
	Система показателей качества	1	
	Показатели качества систем управления качеством	1	
	Классификация методов управления качеством	1	
	Методы управления персоналом в целях достижения требуемого качества обслуживания	1	
	Организация контроля качества обслуживания	1	
	Оценка качества системы обслуживания	1	

Практическая работа № 3. Составление характеристики предприятия сферы обслуживания (по выбору)	2
Практическая работа № 4. Определение проблем контроля качества услуг.	2
Практическая работа № 5. Разработка контроля качества обслуживания на предприятии	2
Правила внутреннего трудового распорядка	1
Понятие и сущность сервиса	1
Модель качества услуги на предприятиях в сфере туризма	1
Практическая работа № 6. Составление комплексной системы менеджмента качества.	2
Покупательское поведение потребителей туристских услуг	1
Понятия «качество услуг» и «удовлетворенность потребителей»	1
Практическая работа № 7. Составление анкет и проведение опроса респондентов для определения качества услуг.	2
Индексный метод определения удовлетворенности потребителей.	1
Национальные индексы удовлетворенности потребителей	1
Качество обслуживания и услуг на предприятиях в сфере туризма	1
Характеристика качества услуг перевозки	1
Характеристика качества услуг размещения	1
Характеристика качества услуг питания	1
Характеристика качества услуг экскурсионного обслуживания	1
Сущность и необходимость организации контроля качества продукции и услуг	1
Правила по охране труда и пожарной безопасности	1
Сущность и технология процесса контроля.	1
Порядок контроля за прохождением и выполнением заказов.	1
Методики разработки стандартов работы персонала.	1
Практическая работа № 8. Анализ основных принципов этики деловых отношений.	2
Практическая работа № 9. Анализ норм служебного этикета.	2
Практическая работа № 10. Характеристика роли внешнего вида в этике делового общения.	2
Контроль над качеством работы персонала Обмен мнений по вопросу важности умения выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам «Способы мотивации трудового коллектива»	1
Практическая работа № 11. Анализ принятия управленческих решений при организации контроля над качеством работы отдела продаж.	2
Практическая работа № 12. Анализ принятия управленческих решений при организации контроля над качеством работы маркетингового отдела.	2

	Практическая работа № 13. Анализ принятия управленческих решений при организации контроля над качеством работы визового отдела.	2	
	Практическая работа № 14. Анализ принятия управленческих решений при организации контроля над качеством работы франчайзингового отдела.	2	
	Практическая работа № 15. Анализ принятия управленческих решений при организации контроля над качеством работы отдела туроперирования.	2	
	Практическая работа № 16. Анализ принятия управленческих решений при организации контроля над качеством работы отдела с корпоративными клиентами	2	
	Практическая работа № 17. Составление плана мотивационных мероприятий персонала к трудовой деятельности	2	
	Практическая работа № 18. Анализ видов дисциплинарных взысканий.	2	
	Алгоритм эффективной коммуникации с клиентами турфирмы	1	
	Практическая работа № 19. Решение ситуационных задач по использованию нестандартных методов принятия решений в работе турфирмы.	2	
	Причины возникновения возражений клиентов турфирмы.	1	
	Распространенные ошибки при работе с возражениями клиентов турфирмы.	1	
	Практическая работа № 20. Проведение анализа конфликтных ситуаций в туризме. Решение ситуационных задач.	2	
	Информационные системы в сфере управления организациями туристской индустрии	1	
	Практическая работа № 21. Анализ применения программного обеспечения в работе туристской организации	2	
Тема 3.2. Оценка качества обслуживания на предприятии	Содержание	19/42	ПК 2.1. ПК 2.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 09 ЦОЦНП.6.
	Теоретические аспекты оценки качества обслуживания на предприятии туризма	1	
	Основные методы оценки качества обслуживания	1	
	Практическая работа № 22. Проведение оценки эффективности предприятия.	2	
	Практическая работа № 23. Составление характеристики предприятия	2	
	Практическая работа № 24. Определение показателей качества обслуживания.	2	
	Финансовые показатели деятельности туроператора.	1	
	Финансовые показатели деятельности турагентства.	1	
	Практическая работа № 25. Расчет финансовых показателей деятельности турагентства.	2	
	Практическая работа № 26. Проведение анализа и оценки работы отдела продаж в турагентстве	2	
	Особенности обеспечения качества услуг	1	
	Стандартизация. Документы в области стандартизации	1	
	Стандартизация в сфере туризма национальные стандарты	1	
	Российская система сертификации	1	

Система добровольной сертификации в индустрии туризма в России	1
Практическая работа № 27. Анализ этапов сертификации объектов	2
Практическая работа № 28. Анализ способов и методов обеспечения дисциплины труда	2
Практическая работа № 29. Разработка комплекса мероприятий с целью совершенствования качества обслуживания туристов в турагентстве	2
Практическая работа № 30. Составление статистического анализа факторов, влияющих на качество продукции	2
Система оценки качества обслуживания	1
Технология экспертной оценки услуги	1
Практическая работа № 31. Использование шкал экспертной оценки качества продукции (услуги)	2
Практическая работа № 32. Разработка системы эстетических показателей качества услуги	2
Методы оценки уровня качества услуги (методы квалиметрии)	1
Формы и методы оценки качества услуг Дискуссия на предмет важности развития и применения навыков наблюдения, накопления и систематизации фактов, осмысления опыта в естественнонаучной и гуманитарной областях познания, исследовательской и профессиональной деятельности «Современные научные методы оценки качества услуг в туризме»	1
Практическая работа № 33. Разработка системы показателей, по которым возможна оценка результативности и качества обслуживания на предприятии	2
Инструменты и приемы, используемые в области качества	1
Семь инструментов управления и планирования	1
Практическая работа № 34. Определение показателей качества обслуживания при предоставлении туроператорских услуг	2
Метод развертывания (распределения) функций качества (QFD, РФК) и концепция «дома качества»	1
Концепция всеобщего управления качеством	2
Практическая работа № 35. Разработка системы показателей, по которым возможна оценка результативности и качества обслуживания на предприятии	2
Практическая работа № 36. Разработка кадровых мероприятий для «Системы управления персоналом»	2
Практическая работа № 37. Выбор предпочтительного варианта совершенствования качества продукции	2
Практическая работа № 38. Построение ранжированного ряда конкурентоспособности продукции по критерию качества	2
Практическая работа № 39. Оценка качества контроля обслуживания	2

	туристической фирмы (на выбор)		
	Практическая работа № 40. Деловая игра «Информирование потребителей о требованиях консульств к туристам»	2	
	Практическая работа № 41. Деловая игра «Представление турпродукта индивидуальным корпоративным клиентам».	2	
	Практическая работа № 42. Разработка методов и критерий оценки готовности коллектива к инновациям.	2	
	Концепция «Шесть сигм»		
	Сложности управления качеством туруслуг		
	Дифференцированный зачёт	2	
Всего:		140	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ МДК

3.1. Для реализации МДК имеются следующие специальные помещения:

«Учебная (тренинговая) фирма по предоставлению туристических услуг (Турфирма)», оснащенная оборудованием: доска учебная, рабочее место преподавателя, столы, стулья (по числу обучающихся), техническими средствами: компьютеры с доступом к интернет-ресурсам, средства визуализации, наглядные пособия.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

В библиотечном фонде имеются печатные и электронные образовательные и информационные ресурсы для обеспечения образовательного процесса.

3.2.1. 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. Аносова, Т. Г. Технологии комфорта: учебное пособие для СПО / Т. Г. Аносова, Ж. Танчев. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург: Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 71 с. – ISBN 978-5-4488-0407-6, 978-5-7996-2813-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/87883>
3. Березовая, Л. Г. История туризма и гостеприимства: учебник для среднего профессионального образования / Л. Г. Березовая. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 477 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-03693-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/477856>
4. Боголюбов, В. С. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве: учебник для среднего профессионального образования / В. С. Боголюбов. – 2-е изд., испр. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 293 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10541-4. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475817>
5. Бугорский, В. П. Организация туристской индустрии. Правовые основы: учебное пособие для среднего профессионального образования / В. П. Бугорский. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 165 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-02282-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/471593>
6. Ветитнев, А. М. Информационно-коммуникационные технологии в туризме : учебник для среднего профессионального образования / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. – 2-е изд., испр. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 340 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08219-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472315>
7. Воронченко, Т. В. Основы бухгалтерского учета: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. В. Воронченко. – 3-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 283 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13858-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/469748>
8. Гаврилов, М. В. Информатика и информационные технологии: учебник для среднего профессионального образования / М. В. Гаврилов, В. А. Климов. – 4-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 383 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-03051-8. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/469424>
9. География туризма. Центральная Европа: учебник для среднего профессионального образования / под научной редакцией Ю. Л. Кужеля. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 517 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-09981-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/474504>
10. Грозова, О. С. Делопроизводство: учебное пособие для среднего профессионального образования / О. С. Грозова. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 126 с. – (Профессиональное образование)

- образование). – ISBN 978-5-534-08211-1. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472842>
11. Захарова, Н. А. Государственная политика и законодательство в сфере туристской и гостиничной деятельности: учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 182 с. – ISBN 978-5-4488-0443-4, 978-5-4497-0396-5. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93538>
12. Захарова, Н. А. Стандартизация, сертификация, лицензирование, надзор и контроль в туристской и гостиничной индустрии: учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 137 с. – ISBN 978-5-4488-0475-5, 978-5-4497-0399-6. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93551>
13. 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>
14. Игнатьева, И. Ф. Организация туристской деятельности: учебник для вузов / И. Ф. Игнатьева. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 392 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-13873-3. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/470587>
15. Илышева, Н. Н. Учет и финансовый менеджмент: концептуальные основы: учебное пособие для СПО / Н. Н. Илышева, С. И. Крылов, Е. Р. Синянская; под редакцией Т. В. Зыряновой. – 2-е изд. – Саратов: Профобразование, 2021. – 162 с. – ISBN 978-5-4488-1121-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/104917>
16. Каратаева, О. Г. Организация предпринимательской деятельности: учебное пособие / О. Г. Каратаева, О. С. Гаврилова. – Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. – 111 с. – ISBN 978-5-4486-0152-1. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/72807>
17. Корнеев, И. К. Документационное обеспечение управления: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. К. Корнеев, А. В. Пшенко, В. А. Машурцев. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 384 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-05022-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472550>
18. 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>
19. Кухаренко, Т. А. Правовое обеспечение профессиональной деятельности: учебник для СПО / Т. А. Кухаренко. – Саратов: Профобразование, 2021. – 199 с. – ISBN 978-5-4488-1017-6. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/102330>
20. Морозов, Г. Б. Предпринимательская деятельность: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. Б. Морозов. – 4-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 457 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13977-8. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472980>
21. Мошняга, Е. В. Английский язык для изучающих туризм (А2-B1+) : учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. В. Мошняга. – 6-е изд., испр. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2020. – 267 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-11164-4. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/456006> (дата

обращения: 02.08.2021)

22. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности: учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 413 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13044-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/476139>

23. Рассохина, Т. В. Организация туристской индустрии: менеджмент туристских дестинаций : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. В. Рассохина. – 2-е изд. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 210 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-12302-9. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475949>

24. 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>

25. 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>

26. Сущинская, М. Д. Культурный туризм: учебное пособие для среднего профессионального образования / М. Д. Сущинская. – 2-е изд., испр. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 157 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08314-9. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472073>

27. Сущинская, М. Д. Культурный туризм: учебное пособие для среднего профессионального образования / М. Д. Сущинская. – 2-е изд., испр. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 157 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08314-9. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472073>

28. Трибунская, С. А. Английский язык для изучающих туризм (B1-B2): учебное пособие для среднего профессионального образования / С. А. Трибунская. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 218 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-12054-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475368> (дата обращения: 02.08.2021)

29. Христов, Т. Т. География туризма: учебник для среднего профессионального образования / Т. Т. Христов. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 273 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14059-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/477247>

30. 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>

3.2.2. Дополнительные источники

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

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

3. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р (ред. от 23.11.2020) «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года».

4. Стребкова, Л. Н. Основы предпринимательской деятельности: учебное пособие / Л. Н. Стребкова. – 2-е изд. – Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2017. – 132 с. – ISBN 978-5-7782-3346-1. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROОбразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/91720>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля ⁴	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов	<p>Умения владеть культурой межличностного общения;</p> <p>Умения владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры;</p> <p>Умения осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа;</p> <p>Умения собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные;</p> <p>Умения формировать банки данных.</p>	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа	<p>Умения координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа;</p> <p>Умения взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями;</p> <p>Умения пользоваться компьютерными программами бронирования туров;</p>	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

Инвариантные целевые ориентиры программы воспитания

Инвариантные целевые ориентиры воспитания выпускников образовательной организации, реализующей программы СПО	Формы, методы формирования	Тип оценочных мероприятий
ЦОПВ. Патриотическое воспитание		
ЦОГВ.2. Сознающий своё единство с народом России как источником власти и субъектом тысячелетней российской государственности, с Российским	<p>Обмен мнений по теме «Правовое регулирование туризма в России»</p> <p>Дискуссия по теме</p>	Экспертное оценивание на знание законов в сфере туризма

⁴ В ходе оценивания могут быть учтены личностные результаты.

государством, ответственность за его развитие в настоящем и будущем на основе исторического просвещения, российского национального исторического сознания.	«Влияние туроперейтинга на развитие государства»	
ЦОПВ Патриотическое воспитание		
ЦОПВ.1. Осознающий свою национальную, этническую принадлежность, демонстрирующий приверженность к родной культуре, любовь к своему народу	Обмен мнений по теме «Туристский потенциал Ульяновской области»	Экспертное оценивание понимания важности знаний о своём родном крае
ЦОДНВ. Духовно-нравственное воспитание		
ЦОДНВ.3. Понимающий и деятельно выражающий понимание ценности межнационального, межрелигиозного согласия, способный вести диалог с людьми разных национальностей и вероисповеданий, находить общие цели и сотрудничать для их достижения.	Императивная дискуссия «Здоровая атмосфера в коллективе: способы и методы создания»	Экспертное оценивание понимания важности коммуникации в коллективе, умения вести диалог с людьми разного статуса и положения
ЦОПТВ. Профессионально-трудовое воспитание		
ЦОПТВ.4. Понимающий специфику профессионально-трудовой деятельности, регулирования трудовых отношений, готовый учиться и трудиться в современном высокотехнологичном мире на благо государства и общества.	Дискуссия по теме «Значение «качества» в профессиональной деятельности»	Экспертное оценивание понимания специфики профессионально-трудовой деятельности
ЦОПТВ.5. Ориентированный на осознанное освоение выбранной сферы профессиональной деятельности с учётом личных жизненных планов, потребностей своей семьи, государства и общества.	Дискуссия по теме «Профессиональные компетенции сотрудника турагентства»	Экспертное оценивание понимания важности профессиональных навыков в достижении целей
ЦОФВ. Физическое воспитание, формирование культуры здоровья и эмоционального благополучия		
ЦОФВ.5. Демонстрирующий навыки рефлексии своего состояния (физического, эмоционального, психологического), понимания состояния других людей	Дискуссия по теме «Почему без рефлексии не достичь прогресса на работе?» Обмен мнений по теме «Эмпатия как успешный метод понимания туриста»	Экспертное оценивание понимания важности анализа себя, своих действий со стороны
ЦОЦНП Ценности научного познания		
ЦОЦНП.4. Умеющий выбирать способы	Обмен мнений по теме «Способы мотивации	Экспертное оценивание понимания важности

решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.	трудового коллектива»	уметь находить способы решения задач в контексте профессиональной деятельности
ЦОЦНП.5. Использующий современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Дискуссия «Современные CRM- системы: польза и недостатки»	Экспертное оценивание понимания важности использования современных средств информации в профессиональной деятельности
ЦОЦНП.6. Развивающий и применяющий навыки наблюдения, накопления и систематизации фактов, осмысления опыта в естественнонаучной и гуманитарной областях познания, исследовательской и профессиональной деятельности	Дискуссия «Современные научные методы оценки качества услуг в туризме»	Экспертное оценивание понимания важности использования навыков наблюдений, накоплений и систематизации фактов

План внеурочной деятельности
ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг

№	Код и наименование инвариантных целевых ориентиров	Тема события (мероприятия) Содержание	Форма деятельности	Группа обучающихся	Средства динамика достижения целевых ориентиров
1	ЦОПВ. 1-4 Патриотическое воспитание	Брейринг по теме «Культурно-исторические и природные ресурсы Ульяновской области»	Игра	Т-31	Итоги брейринга
2	ЦОЭВ. 1-4. Эстетическое воспитание	Экскурсия «Искусство как вдохновение в профессиональной деятельности»	Экскурсия	Т-21	Экспертная оценка суждений и высказываний
3	ЦОЭВ. 1-4 Экологическое воспитание	Экскурсия в краеведческий музей для знакомства с природными ресурсами Ульяновской области	Экскурсия	Т-31	Экспертная оценка суждений и высказываний
4	ЦОПТВ.1-7. Профессионально-трудоовое воспитание	Игра по туроператорской и турагентской деятельности «Занимательно о туризме»	Игра	Т-31	Итоги игры

