

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Иркутский государственный университет путей сообщения»
Забайкальский институт железнодорожного транспорта –
филиал Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения
высшего образования
«Иркутский государственный университет путей сообщения»
Читинский техникум железнодорожного транспорта
(ЧТЖТ ЗаБИЖТ ИрГУПС)

РАБОЧАЯ УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг

43.02.16 Туризм и гостеприимство

*Базовая подготовка
среднего профессионального образования*

Чита 2024

Электронный документ выгружен из ЕИС ФГБОУ ВО ИрГУПС и соответствует оригиналу

Подписант ФГБОУ ВО ИрГУПС Трофимов Ю.А.

00920FD815CE68F8C4CA795540563D259C с 07.02.2024 05:46 по 02.05.2025 05:46 GMT+03:00

Подпись соответствует файлу документа



Рабочая учебная программа профессионального модуля разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта (далее ФГОС СПО) по специальности среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации приказ № 1100 от «12» декабря 2022 года.

РАССМОТРЕНО

ЦМК 43.02.16 Туризм и гостеприимство
протокол от «10» июня 2024 № 11

Председатель Л.Р. Баранова

СОГЛАСОВАНО

Начальник учебно-методического отдела
СПО

Л.В. Теряева
«10» июня 2024

Разработчик: Мельникова М.А. преподаватель высшей квалификационной категории ЗаБИЖТ ИрГУПС

СОДЕРЖАНИЕ

1 ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2 РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	8
3 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	9
4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	29
5 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	33
6 ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ, ВНЕСЕННЫХ В РАБОЧУЮ ПРОГРАММУ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	37

1 ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.02. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ И ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ

1.1 Область применения рабочей учебной программы профессионального модуля.

Рабочая учебная программа профессионального модуля является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство, входящей в состав укрупненной группы специальностей и профессий 43.00.00 Сервис и туризм, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации приказ № 1100 от «12» декабря 2022 года, в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

ПК 2.1 Оформлять и обрабатывать заказы клиентов;

ПК 2.2 Координировать работу по реализации заказа.

общих компетенций (ОК):

ОК.01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам

ОК.02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности

ОК.03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях

ОК.04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде

ОК.05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста

ОК.09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

1.2 Цели и задачи рабочей учебной программы профессионального модуля – требования к результатам освоения профессионального модуля

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения рабочей учебной программы профессионального модуля должен:

а) иметь практический опыт:

– координации работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа;

– консультирования туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа);

– осуществления приема заказов от туристов;

- проверки наличия всех реквизитов заказа;
- идентификации вида заказа;
- направления заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль;
- корректировки сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа.

б) знать:

- законодательство Российской Федерации в сфере туризма;
- нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности;
- ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов;
- цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги;
- системы бронирования услуг;
- организацию работы с запросами туристов;
- требования к оформлению и учету заказов;
- порядок контроля за прохождением и выполнением заказов;
- виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций;
- программное обеспечение деятельности туристских организаций;
- этику делового общения;
- основы делопроизводства;
- правила внутреннего трудового распорядка;
- правила по охране труда и пожарной безопасности.

в) уметь:

- координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа;
- взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями;
- владеть культурой межличностного общения;
- владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры;
- владеть техникой количественной оценки и анализа информации;
- владеть методикой хранения и поиска информации;
- вести документацию, хранение и извлечение информации;
- пользоваться компьютерными программами бронирования туров;
- осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа;
- собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные;
- формировать банки данных.

Рабочей учебной программой профессионального модуля поставлена цель воспитательной работы: создание воспитательного пространства, обеспечивающего развитие обучающихся как субъекта деятельности, личности и индивидуальности в соответствии с требованиями ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, подготовка квалифицированных рабочих и специалистов к самостоятельному выполнению видов профессиональной деятельности (в

соответствии с профессиональными стандартами), конкурентоспособного на региональном рынке труда, готового к постоянному профессиональному росту, социальной и профессиональной мобильности, со сформированными гражданскими качествами личности в соответствии с запросами и потребностями региональной экономики и социокультурной политики.

Воспитательная работа в рамках рабочей учебной программы профессионального модуля направлена на решение задач: развития личности; создания условий для самоопределения и социализации обучающихся на основе социокультурных, духовно–нравственных ценностей, принятых в российском обществе правил и норм поведения в интересах человека, семьи, общества и государства; формирования у обучающихся чувства патриотизма, гражданственности. Уважения к памяти защитников Отечества и подвигам Героев Отечества, закону и правопорядку, человеку труда и старшему поколению, взаимного уважения, бережного отношения к культурному наследию и традициям многонационального народа РФ, природе и окружающей среде.

Планируемыми личностными результатами в ходе реализации рабочей учебной программы:

ЛР 3 Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского 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 6 Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях;

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 14 Принимающий, сохраняющий и приумножающий культурное наследие, духовно богатство и ценности народов Забайкальского края;

ЛР 15 Желаящий жить и работать во благо развития Забайкальского края, принимающий активное участие в решении проблем региона.

1.3 Количество часов на освоение рабочей учебной программы профессионального модуля ПМ.02. Предоставление туроператорских и турагентских услуг:

–объем ПМ – 681 час

–объем часов во взаимодействии с преподавателем – 599 часов,
в том числе:

–теоретическое обучение – 252 часа;

–практические занятия – 235 часов;

Из них в форме практической подготовки – 379 часов;

– Промежуточная аттестация – 26 часов;

– Промежуточная аттестация: экзамен квалификационный;

– Учебная практика – 3 недели;

– Производственная практика – 1 неделя;

- Консультации – 4 часа;
- Самостоятельная работа – 20 часов.

МДК.02.01 Предоставление туроператорских услуг

- объем часов – 155 часов, в том числе:
- объем часов во взаимодействии с преподавателем – 149 часов;
- теоретическое обучение – 75 часов;
- практическое занятие – 74 часа;
- из них в форме практической подготовки – 182 часа;
- Учебная практика – 3 недели;
- Производственная практика – 1 неделя;
- Промежуточная аттестация: дифференцированный зачет;
- Самостоятельная работа – 6 часов.

по МДК.02.02 Предоставление турагентских услуг

- объем часов – 155 часов, в том числе:
- объем часов во взаимодействии с преподавателем – 149 часов;
- теоретическое обучение – 85 часов;
- практическое занятие – 64 часа;
- из них в форме практической подготовки – 64 часа;
- Промежуточная аттестация: дифференцированный зачет;
- Самостоятельная работа – 6 часов.

по МДК.02.03 Координация качества выполнения турагентских услуг

- объем часов – 213 часов, в том числе:
- объем часов во взаимодействии с преподавателем – 205 часов;
- теоретическое обучение – 92 часа;
- практическое занятие – 97 часов;
- из них в форме практической подготовки – 97 часов;
- Промежуточная аттестация – 12 часов;
- Промежуточная аттестация: экзамен;
- Консультации – 4 часа;
- Самостоятельная работа – 8 часов.

1.4 Используемые методы обучения

1.4.1 Пассивные: лекция, демонстрация, чтение, опрос

1.4.2 Активные и интерактивные: творческое задание, работа в малых группах, обучающие игры (дидактическая игра, деловая игра), эвристическая беседа, проблемная лекция, подготовка презентаций, кейс-технологии, баскет-метод, мозговой штурм, дискуссия, круглый стол, метод проектов, работа с документами, тестирование.

2 РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения рабочей учебной программы специалистов среднего звена профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности (ВПД) по предоставлению услуг по сопровождению туристов, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ПК 2.1	Оформлять и обрабатывать заказы клиентов
ПК 2.2	Координировать работу по реализации заказа
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

3 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1 Тематический план рабочей учебной программы профессионального модуля ПМ.02.01 Предоставление туроператорских и турагентских услуг (по очной форме обучения)

Коды ОК и ПК	Наименования разделов (МДК) профессионального модуля	Суммарный объем нагрузки, час.	Объем профессионального модуля, час.								
			Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем						Самостоятельная работа	Промежуточная аттестация	Консультации
			Обучение по МДК			Практики		из них в форме практической подготовки			
			Всего	В том числе		Учебная	Производственная				
Лабораторных и практических занятий	Курсовых работ (проектов)										
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
ОК01– ОК 05, ОК 09, ПК 2.1	Раздел 1. Предоставление туроператорских услуг	155	149	74				74	6	Дифф. зачет	
ОК01– ОК 05, ОК 09, ПК 2.1	Раздел 2. Предоставление турагентских услуг	155	149	64				64	6	Дифф. зачет	
ОК01– ОК 05, ОК 09, ПК 2.2	Раздел 3. Координация качества выполнения турагентских услуг	213	189	97				97	8	Экзамен 12	4
ОК01– ОК 05, ОК 09, ПК 2.1, ПК 2.2	Учебная практика (производственное обучение)	108				108		108		Дифф. зачет	
ОК01– ОК 05, ОК 09, ПК 2.1, ПК 2.2	Производственная практика	36					36	36		Дифф. зачет	
ОК01– ОК 05, ОК 09, ПК 2.1, ПК 2.2	ПМ.02 Экзамен квалификационный	14								Экзамен 14	
	Всего	681	252	235		108	36	349	20	26	

3.2 Содержание обучения рабочей учебной программы профессиональному модулю ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг (очной формы обучения)

Наименование разделов и тем	№ занятия	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Объем в часах	Формируемые компетенции, результаты, личностные результаты воспитания
		3 курс, 5 семестр Объем образовательной программы учебной дисциплины – 65 часов в том числе: лекции – 25 часов практические занятия – 40 часов		
МДК.02.01 Предоставление туроператорских услуг				
Тема 1.1. Основы туроператорской деятельности	Содержание учебного материала		25	ОК1– ОК 5, ОК 09, ПК 2.1 ЛР3, ЛР6, ЛР8, ЛР14, ЛР15
	1	Развитие и регулирование туроператорской деятельности в РФ и за рубежом.	2	
	2	Понятие туроператорской деятельности.	2	
	3	Международное регулирование туристской деятельности.	2	
	4	Развитие и регулирование туроператорской деятельности в России	2	
	5	Развитие и регулирование туроператорской деятельности в России	2	
	6	Нормативно–правовая база осуществления туроператорской деятельности.	2	
	7	Нормативно–правовая база осуществления туроператорской деятельности.	2	
	8	Организационно – правовые формы функционирования туроператоров	2	
	9	Организационно – правовые формы функционирования туроператоров	2	
	10	Документация туроператорской фирмы, ведение туристской отчетности.	2	
	11	Документация туроператорской фирмы, ведение туристской отчетности.	2	
	12	Права и обязанности туроператора, турагента и туриста	2	
	13	Права и обязанности туроператора, турагента и туриста	1	
	Практические занятия:		40	
14	Практическое задание № 1 Работа с законодательными актами.	2		

	Формирование нормативно-правовой базы.	
15	Практическое задание № 1 Работа с законодательными актами. Формирование нормативно-правовой базы.	2
16	Практическое задание № 1 Работа с законодательными актами. Формирование нормативно-правовой базы.	2
17	Практическое задание № 1 Работа с законодательными актами. Формирование нормативно-правовой базы.	2
18	Практическое задание № 1 Работа с законодательными актами. Формирование нормативно-правовой базы.	2
19	Практическое задание № 2 Документооборот в туроперейтинге	2
20	Практическое задание № 2 Документооборот в туроперейтинге	2
21	Практическое задание № 2 Документооборот в туроперейтинге	2
22	Практическое задание № 2 Документооборот в туроперейтинге	2
23	Практическое задание № 2 Документооборот в туроперейтинге	2
24	Практическое задание № 3 Технология оформления договоров и страховых полисов	2
25	Практическое задание № 3 Технология оформления договоров и страховых полисов	2
26	Практическое задание № 3 Технология оформления договоров и страховых полисов	2
27	Практическое задание № 3 Технология оформления договоров и страховых полисов	2
28	Практическое задание № 3 Технология оформления договоров и страховых полисов	2
29	Практическое задание № 4 Оформление виз российским гражданам, направляющимся за рубеж	2
30	Практическое задание № 4 Оформление виз российским гражданам, направляющимся за рубеж	2
31	Практическое задание № 5 Анализ жизненного цикла турпродукта на примере конкретного тура.	2
32	Практическое задание № 5 Анализ жизненного цикла турпродукта на примере конкретного тура.	2
33	Практическое задание № 5 Анализ жизненного цикла турпродукта на примере конкретного тура.	2

	3 курс, 6 семестр Объем образовательной программы учебной дисциплины – 90 часов в том числе: лекции – 50 часов практические занятия – 34 часа самостоятельная работа – 6 часов			
Тема 1.2. Технология разработки туристского продукта	Содержание учебного материала			ОК1– ОК 5, ОК 09, ПК 2.1 ЛР3, ЛР6, ЛР8, ЛР14, ЛР15
	1	Понятие разработки туристского продукта. Виды турпродуктов.	2	
	2	Понятие разработки туристского продукта. Виды турпродуктов.	2	
	3	Изучение и анализ ресурсов выбранной дестинации	2	
	4	Изучение и анализ ресурсов выбранной дестинации	2	
	5	Свойства и цели турпродукта	2	
	6	Свойства и цели турпродукта	2	
	7	Принципы выбора базовых услуг и турпродуктов	2	
	8	Принципы выбора базовых услуг и турпродуктов	2	
	9	Выбор схемы работы в дестинации	2	
	10	Выбор схемы работы в дестинации	2	
	11	Основные правила и методика составления программ туров	2	
	12	Основные правила и методика составления программ туров	2	
	13	Расчет стоимости тура	2	
	14	Расчет стоимости тура	2	
	Практические занятия:			
	15	Практическое задание № 6 Классифицирование турпродукта по целям и дестинации путешествия	2	
	16	Практическое задание № 6 Классифицирование турпродукта по целям и дестинации путешествия	2	
	17	Практическое задание № 6 Классифицирование турпродукта по целям и дестинации путешествия	2	
	18	Практическое задание № 7 Составление анкеты для опроса респондентов для определения качества услуг	2	
	19	Практическое задание № 7 Составление анкеты для опроса респондентов для определения качества услуг	2	
20	Практическое задание № 7 Составление анкеты для опроса респондентов для определения качества услуг	2		
21	Практическое задание № 8 Выбор вариантов бронирования услуг контрагентов	2		

	22	Практическое задание № 8 Выбор вариантов бронирования услуг контрагентов	2		
	23	Практическое задание № 8 Выбор вариантов бронирования услуг контрагентов	2		
Тема 1.3. Оформление и обработка заказов клиентов	Содержание учебного материала				
	24	Теоретические аспекты оформления и обработки заказов	2	ОК1– ОК 5, ОК 09, ПК 2.1 ЛР3, ЛР6, ЛР8, ЛР14, ЛР15	
	25	Теоретические аспекты оформления и обработки заказов	2		
	26	Технология работы с клиентами и их обслуживанию.	2		
	27	Технология работы с клиентами и их обслуживанию.	2		
	28	Технология работы с клиентами и их обслуживанию.	2		
	29	Теоретические аспекты качества обслуживания клиентов.	2		
	30	Теоретические аспекты качества обслуживания клиентов.	2		
	31	Теоретические аспекты качества обслуживания клиентов.	2		
	32	Программное обеспечение для учёта и ведения заказов и клиентов.	2		
	33	Программное обеспечение для учёта и ведения заказов и клиентов.	2		
	34	Программное обеспечение для учёта и ведения заказов и клиентов.	2		
	Практические занятия:				
	35	Практическое задание № 9 Разработка путеводителя по основным достопримечательностям региона европейских стран	2		
	36	Практическое задание № 9 Разработка путеводителя по основным достопримечательностям региона европейских стран	2		
	37	Практическое задание № 9 Разработка путеводителя по основным достопримечательностям региона европейских стран	2		
	38	Практическое задание № 10 Разработка путеводителя по основным достопримечательностям азиатских стран	2		
	39	Практическое задание № 10 Разработка путеводителя по основным достопримечательностям азиатских стран	2		
	40	Практическое задание № 10 Разработка путеводителя по основным достопримечательностям азиатских стран	2		
	41	Практическое задание № 11 Составление программ турпакета	2		
42	Практическое задание № 11 Составление программ турпакета	2			
Самостоятельная работа обучающихся:		6			
Учебная практика (в форме практической подготовки)				ОК1– ОК 5, ОК 09,	

Виды работ		108	ПК 2.1, ПК 2.2 ЛР3, ЛР6, ЛР8, ЛР14, ЛР15
<ul style="list-style-type: none"> – Ознакомление с должностными обязанностями персонала туроператорской/турагентской компании. – Изучение перечня основных и дополнительных услуг. – Изучение особенностей по разработке программы тура и расчёта его стоимости. – Изучение правила по технике безопасности. – Формирование навыков работы со стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства – Проектирование туров с учетом запросов потребителей. – Формирование технологической карты тура. – Демонстрация навыков использования информационных технологий туроператором/турагентом в своей работе. – Разработка программы обслуживания туристов. – Организация обслуживания туристов в программном туризме. – Рассчитать тур по заданным позициям 			
Производственная практика (в форме практической подготовки)		36	ОК1– ОК 5, ОК 09, ПК 2.1, ПК 2.2 ЛР3, ЛР6, ЛР8, ЛР14, ЛР15
Виды работ			
<ul style="list-style-type: none"> – Проведение маркетинговых исследований рынка туристских услуг – Формирование туристского продукта 			
Итого по МДК:		149	
Теоретическое обучение		75	
Практические занятия		74	
из них в форме практической подготовки		74	
Самостоятельная работа		6	
Учебная практика (в форме практической подготовки)		108	
Производственная практика (в форме практической подготовки)		36	
3 курс, 5 семестр Объем образовательной программы учебной дисциплины – 65 часов в том числе: лекции – 35 часов практические занятия – 30 часов			
МДК.02.02. Предоставление турагентских услуг			
Тема 2.1. Основы турагентской деятельности	Содержание учебного материала		
	1	Развитие и регулирование турагентской деятельности в РФ и за рубежом.	2
	2	Развитие и регулирование турагентской деятельности в РФ и за	2
			ОК1– ОК 5, ОК 09, ПК 2.1 ЛР3, ЛР6, ЛР8, ЛР14,

	рубежом.		ЛР15
3	Понятие турагентской деятельности.	2	
4	Понятие турагентской деятельности.	2	
5	Международное регулирование туристской деятельности.	2	
6	Международное регулирование туристской деятельности.	2	
7	Развитие и регулирование турагентской деятельности в России.	2	
8	Развитие и регулирование турагентской деятельности в России.	2	
9	Нормативно-правовая база осуществления турагентской деятельности.	2	
10	Нормативно-правовая база осуществления турагентской деятельности.	2	
11	Нормативно-правовая база осуществления турагентской деятельности.	2	
12	Организационно - правовые формы функционирования турагентов.	2	
13	Организационно - правовые формы функционирования турагентов.	2	
14	Организационно - правовые формы функционирования турагентов.	2	
15	Документация турагента, ведение туристской отчетности.	2	
16	Документация турагента, ведение туристской отчетности.	2	
17	Права и обязанности туроператора, турагента и туриста.	2	
18	Права и обязанности туроператора, турагента и туриста.	1	
Практические занятия:			
19	Практическое задание № 1 Профиль работы туроператора	2	
20	Практическое задание № 1 Профиль работы туроператора	2	
21	Практическое задание № 1 Профиль работы туроператора	2	
22	Практическое задание № 1 Профиль работы туроператора	2	
23	Практическое задание № 2 Разработка тематических программ обслуживания туристов	2	
24	Практическое задание № 2 Разработка тематических программ обслуживания туристов	2	
25	Практическое задание № 2 Разработка тематических программ обслуживания туристов	2	
26	Практическое задание № 2 Разработка тематических программ обслуживания туристов	2	
27	Практическое задание № 3 Методика расчета услуг входящих в пакет тура	2	
28	Практическое задание № 3 Методика расчета услуг входящих в пакет тура	2	
20	Практическое задание № 3 Методика расчета услуг входящих в пакет тура	2	

		тура		
	30	Практическое задание № 3 Методика расчета услуг входящих в пакет тура	2	
	31	Практическое задание № 4 Разработка поощрительных программ для турагентств	2	
	32	Практическое задание № 4 Разработка поощрительных программ для турагентств	2	
	33	Практическое задание № 4 Разработка поощрительных программ для турагентств	2	
	3 курс, 6 семестр Объем образовательной программы учебной дисциплины – 84 часа в том числе: лекции – 50 часов практические занятия – 34 часа самостоятельная работа – 6 часов			
Тема 2.2. Коммуникационные технологии в туризме	Содержание учебного материала:			
	1	Практика делового общения и переписки.	2	ОК1– ОК 5, ОК 09, ПК 2.1 ЛР3, ЛР6, ЛР8, ЛР14, ЛР15
	2	Практика делового общения и переписки.	2	
	3	Практика делового общения и переписки.	2	
	4	Формирование коммуникативных навыков.	2	
	5	Формирование коммуникативных навыков.	2	
	6	Формирование коммуникативных навыков.	2	
	7	Понятие корпоративной культуры.	2	
	8	Понятие корпоративной культуры.	2	
	9	Понятие корпоративной культуры.	2	
	10	Профессиональная этика работников туроператорской компании.	2	
	11	Профессиональная этика работников туроператорской компании.	2	
	12	Профессиональная этика работников туроператорской компании.	2	
	13	Работа с информационно-справочными материалами.	2	
	14	Работа с информационно-справочными материалами.	2	
	15	Работа с информационно-справочными материалами.	2	
	16	Изучение популярных электронных порталов по туризму и работа с ними.	2	
	17	Изучение популярных электронных порталов по туризму и работа с ними.	2	
	18	Изучение популярных электронных порталов по туризму и работа с	2	

	ними.		
19	Использование каталогов и ценовых предложений.	2	
20	Использование каталогов и ценовых предложений.	2	
21	Использование каталогов и ценовых предложений.	2	
22	Решение проблем с помощью правового регулирования.	2	
23	Решение проблем с помощью правового регулирования.	2	
24	Качество обслуживания и способы его регулирования в туризме.	2	
25	Качество обслуживания и способы его регулирования в туризме.	2	
Практические занятия:			
26	Практическое задание № 5 Деловая игра «Практика делового общения»	2	
27	Практическое задание № 5 Деловая игра «Практика делового общения»	2	
28	Практическое задание № 5 Деловая игра «Практика делового общения»	2	
29	Практическое задание № 5 Деловая игра «Практика делового общения»	2	
30	Практическая № 6 Деловая игра «Двухсторонние переговоры»	2	
31	Практическая № 6 Деловая игра «Двухсторонние переговоры»	2	
32	Практическая № 6 Деловая игра «Двухсторонние переговоры»	2	
33	Практическая № 6 Деловая игра «Двухсторонние переговоры»	2	
34	Практическая № 7 Деловая игра «Деловые переговоры»	2	
35	Практическая № 7 Деловая игра «Деловые переговоры»	2	
36	Практическая № 7 Деловая игра «Деловые переговоры»	2	
37	Практическая № 8 Деловая игра «Создание и управление командой»	2	
38	Практическая № 8 Деловая игра «Создание и управление командой»	2	
39	Практическая № 8 Деловая игра «Создание и управление командой»	2	
40	Практическая работа № 9 Расчет цен на туристские услуги	2	
41	Практическая работа № 9 Расчет цен на туристские услуги	2	
42	Практическая работа № 9 Расчет цен на туристские услуги	2	
Самостоятельная работа обучающихся: Подготовка презентаций по культурно – познавательному отдыху		6	
Итого по МДК:		155	
Теоретическое обучение		85	
Практические занятия		64	

ОК1– ОК 5, ОК 09,
ПК 2.1
ЛР3, ЛР6, ЛР8, ЛР14,
ЛР15

		из них в форме практической подготовки	64	
		Самостоятельная работа	6	
		3 курс, 6 семестр Объем образовательной программы учебной дисциплины – 103 часа в том числе: лекции – 36 часов практические занятия – 55 часов консультации – 2 часа; самостоятельная работа – 4 часа; промежуточная аттестация – 6 часов.		
МДК 02.03 Координация качества выполнения турагентских услуг				
	Содержание учебного материала:			
Тема 3.1. Организация контроля качества обслуживания на предприятии	1	Организация контроля качества обслуживания	2	ОК1– ОК 5, ОК 09, ПК 2.2 ЛР3, ЛР6, ЛР8, ЛР14, ЛР15
	2	Организация контроля качества обслуживания	2	
	3	Организация контроля качества обслуживания	2	
	4	Понятие и сущность сервиса	2	
	5	Понятие и сущность сервиса	2	
	6	Понятие и сущность сервиса	2	
	7	Модель качества услуги на предприятиях в сфере туризма	2	
	8	Модель качества услуги на предприятиях в сфере туризма	2	
	9	Модель качества услуги на предприятиях в сфере туризма	2	
	10	Качество обслуживания и услуг на предприятиях в сфере туризма.	2	
	11	Качество обслуживания и услуг на предприятиях в сфере туризма.	2	
	12	Качество обслуживания и услуг на предприятиях в сфере туризма.	2	
	13	Сущность и необходимость организации контроля качества продукции и услуг.	2	
	14	Сущность и необходимость организации контроля качества продукции и услуг.	2	
	15	Сущность и необходимость организации контроля качества продукции и услуг.	2	
	16	Организация контроля качества.	2	
	17	Организация контроля качества.	2	
	18	Организация контроля качества.	2	
		Практические занятия:		
	19	Практическое задание № 1 Заполнение отчетностей гидов-экскурсоводов	2	

20	Практическое задание № 1 Заполнение отчетностей гидов-экскурсоводов	2	ОК1– ОК 5, ОК 09, ПК 2.2 ЛР3, ЛР6, ЛР8, ЛР14, ЛР15
21	Практическое задание № 1 Заполнение отчетностей гидов-экскурсоводов	2	
22	Практическое задание № 2 Заполнение отчетностей по услугам размещения туристов.	2	
23	Практическое задание № 2 Заполнение отчетностей по услугам размещения туристов.	2	
24	Практическое задание № 2 Заполнение отчетностей по услугам размещения туристов.	2	
25	Практическая работа № 3 Анализ жизненного цикла турпродукта на примере конкретного тура.	2	
26	Практическая работа № 3 Анализ жизненного цикла турпродукта на примере конкретного тура.	2	
27	Практическая работа № 3 Анализ жизненного цикла турпродукта на примере конкретного тура.	2	
28	Практическая работа № 4 Преодоление возражений клиентов в переговорах	2	
29	Практическая работа № 4 Преодоление возражений клиентов в переговорах	2	
30	Практическая работа № 4 Преодоление возражений клиентов в переговорах	2	
31	Практическая работа № 5 Разработка презентации турпродукта	2	
32	Практическая работа № 5 Разработка презентации турпродукта	2	
33	Практическая работа № 5 Разработка презентации турпродукта	2	
34	Практическое задание № 6 Анализ модели поведения телефонных переговоров	2	
35	Практическое задание № 6 Анализ модели поведения телефонных переговоров	2	
36	Практическое задание № 6 Анализ модели поведения телефонных переговоров	2	
37	Практическое задание № 7 Формирование политики в области качества	2	
38	Практическое задание № 7 Формирование политики в области качества	2	

	39	Практическое задание № 7 Формирование политики в области качества	2	
	40	Практическая работа № 8 Разработка документа Системы менеджмента качества «Руководство по качеству»	2	
	41	Практическая работа № 8 Разработка документа Системы менеджмента качества «Руководство по качеству»	2	
	42	Практическая работа № 8 Разработка документа Системы менеджмента качества «Руководство по качеству»	2	
	43	Практическая работа №9 Проведение внутреннего аудита системы менеджмента качества	2	
	44	Практическая работа №9 Проведение внутреннего аудита системы менеджмента качества	2	
	45	Практическая работа № 10 Изучение порядка сертификации системы менеджмента качества	2	
	46	Практическая работа № 10 Изучение порядка сертификации системы менеджмента качества	1	
	Самостоятельная работа обучающихся: Решение ситуационных задач, представленных преподавателем		6	
	3 курс, 6 семестр Объем образовательной программы учебной дисциплины –110часов в том числе: лекции – 56 часов практические занятия – 42 часа консультации – 2 часа; самостоятельная работа – 4 часа; промежуточная аттестация – 6 часов.			
Тема 3.2. Оценка качества обслуживания на предприятии	Содержание учебного материала:			
	1	Теоретические аспекты оценки качества обслуживания на предприятии туризма	2	ОК1– ОК 5, ОК 09, ПК 2.2 ЛР3, ЛР6, ЛР8, ЛР14,
	2	Теоретические аспекты оценки качества обслуживания на предприятии туризма	2	
	3	Теоретические аспекты оценки качества обслуживания на предприятии туризма	2	

4	Теоретические аспекты оценки качества обслуживания на предприятии туризма	2	ЛР15	
5	Теоретические аспекты оценки качества обслуживания на предприятии туризма	2		
6	Основные методы оценки качества обслуживания	2		
7	Основные методы оценки качества обслуживания	2		
8	Основные методы оценки качества обслуживания	2		
9	Основные методы оценки качества обслуживания	2		
10	Основные методы оценки качества обслуживания	2		
11	Особенности обеспечения качества услуг	2		
12	Особенности обеспечения качества услуг	2		
13	Особенности обеспечения качества услуг	2		
14	Особенности обеспечения качества услуг	2		
15	Особенности обеспечения качества услуг	2		
16	Особенности обеспечения качества услуг	2		
17	Система оценки качества обслуживания	2		
18	Система оценки качества обслуживания	2		
19	Система оценки качества обслуживания	2		
20	Система оценки качества обслуживания	2		
21	Система оценки качества обслуживания	2		
22	Система оценки качества обслуживания	2		
23	Формы и методы оценки качества услуг	2		
24	Формы и методы оценки качества услуг	2		
25	Формы и методы оценки качества услуг	2		
26	Формы и методы оценки качества услуг	2		
27	Формы и методы оценки качества услуг	2		
28	Формы и методы оценки качества услуг	2		
Практические занятия:				
29	Практическая работа № 11 Деловая игра Тема: «Экспертное прогнозирование. Оценка дерева целей деятельности туристского предприятия»	2		ОК1– ОК 5, ОК 09, ПК 2.2 ЛР3, ЛР6, ЛР8, ЛР14,
30	Практическое задание № 11 Деловая игра Тема: «Экспертное прогнозирование. Оценка дерева целей деятельности туристского предприятия»	2		
31	Практическая работа № 11 Деловая игра Тема: «Экспертное	2		

	прогнозирование. Оценка дерева целей деятельности туристского предприятия»		ЛР15
32	Практическая работа № 12 Деловая игра Тема: «Разработка стратегии развития предприятия»	2	
33	Практическая работа № 12 Деловая игра Тема: «Разработка стратегии развития предприятия»	2	
34	Практическая работа № 12 Деловая игра Тема: «Разработка стратегии развития предприятия»	2	
35	Практическая работа № 13 Индустрия туризма	2	
36	Практическая работа № 13 Индустрия туризма	2	
37	Практическая работа № 13 Индустрия туризма	2	
38	Практическая работа № 13 Индустрия туризма	2	
39	Практическая работа № 13 Индустрия туризма	2	
40	Практическое задание № 14 Проверка правильности заполнения туристических документов	2	
41	Практическое задание № 14 Проверка правильности заполнения туристических документов	2	
42	Практическое задание № 15 Разработка рекламных материалов туристского продукта	2	
43	Практическое задание № 15 Разработка рекламных материалов туристского продукта	2	
44	Практическое задание № 16 Составление плана путешествия по дням с перечнем объектов показа и посещения	2	
45	Практическое задание № 17 Определение показателей качества обслуживания	2	
46	Практическое задание № 17 Определение показателей качества обслуживания	2	
47	Практическое задание № 17 Определение показателей качества обслуживания	2	
48	Практическое задание № 17 Определение показателей качества обслуживания	2	
49	Практическое задание № 17 Определение показателей качества обслуживания	2	
	Самостоятельная работа Расчет показателей по качеству обслуживания на предприятии	4	

Итого по МДК:	213	
Теоретическое обучение	92	
Практические занятия	97	
из них в форме практической подготовки		
Самостоятельная работа	8	
Консультации	4	
Промежуточная аттестация	12	
Итого по ПМ:	681	
Теоретическое обучение	252	
Практические занятия	235	
из них в форме практической подготовки	235	
Самостоятельная работа	20	
Консультации	4	
Промежуточная аттестация	26	
Учебная практика	108	
Производственная практика	36	

4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1 Требования к минимальному материально–техническому обеспечению

Реализация рабочей учебной программы профессионального модуля ПМ.02. Предоставление туроператорских и турагентских услуг осуществляется в кабинете Турагентской и туроператорской деятельности и Информационно–экскурсионной деятельности.

а) Оборудование кабинета Турагентской и туроператорской деятельности: учебная мебель; учебно–наглядные пособия; нормативно–техническая документация; мультимедиа проектор (переносной); ноутбук (переносной); экран (переносной).

б) Оборудование кабинета Информационно–экскурсионной деятельности: учебная мебель; учебно–наглядные пособия; нормативно–техническая документация; мультимедиа проектор (переносной); ноутбук (переносной); экран (переносной).

4.2 Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет–ресурсов, дополнительной литературы.

Основная литература МДК 02.01:

1. 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>

Дополнительная литература МДК 02.01:

1. 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>

Учебно–методическая литература:

1. МДК.02.01 Предоставление туроператорских услуг [Текст]: методические указания для организации самостоятельной работы обучающихся очной формы обучения специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство / М.А. Мельникова – Чита: ЗаБИЖТ, 2023. – 24 с.

Электронный ресурс:

1. УМЦ ЖДТ: [сайт]. – URL: <http://umczdt.ru>

2. ЭБС «Знаниум» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://znaniium.com//>

3. ЭБС «Лань» [Электронный ресурс]. – Режим доступа:
<http://e.lanbook.com/books/>

Основная литература МДК 02.02:

1. 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>

Дополнительная литература МДК 02.02:

1. 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>

Учебно–методическая литература:

1. МДК.02.02 Предоставление турагентских услуг [Текст]: методические указания для организации самостоятельной работы обучающихся очной формы обучения специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство / Л. В. Гусева. – Чита: ЗаБИЖТ, 2023. – 24 с.

Электронный ресурс:

1. УМЦ ЖДТ: [сайт]. – URL: <http://umczdt.ru>
2. ЭБС «Знаниум» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://znanium.com//>
3. ЭБС «Лань» [Электронный ресурс]. – Режим доступа:
<http://e.lanbook.com/books/>

Основная литература МДК 02.03:

1. 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>

2. 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>

Дополнительная литература МДК 02.03:

1. 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».

Учебно–методическая литература:

1. МДК.02.03 Координация качества выполнения турагентских услуг [Текст]: методические указания для организации самостоятельной работы обучающихся очной формы обучения специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство / М.С. Мусинова. – Чита: ЗаБИЖТ, 2023. – 24 с.

Электронный ресурс:

1. УМЦ ЖДТ: [сайт]. – URL: <http://umczdt.ru>
2. ЭБС «Знаниум» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://znaniium.com/>
3. ЭБС «Лань» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://e.lanbook.com/books/>

4.3 Общие требования к организации образовательного процесса

Учебную практику (по профилю специальности) рекомендуется проводить после освоения МДК 02.01. Предоставление туроператорских услуг и МДК 02.02. Предоставление турагентских услуг, МДК 02.03 Координация качества выполнения турагентских услуг.

Теоретическое обучение проводится в кабинетах Турагентской и туроператорской деятельности и Информационно–экскурсионной деятельности.

Учебная практика и производственная практика осуществляются в учебных кабинетах и туристических фирмах.

При выполнении самостоятельной работы обучающиеся консультируются с преподавателями, ведущими профессиональный модуль.

Перед изучением ПМ. 02 обучающиеся должны изучить следующие дисциплины:

Психология делового общения и конфликтология, Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве, Менеджмент в туризме и гостеприимстве, Иностранный язык (второй), Информационно-коммуникационные технологии в туризме и гостеприимстве.

4.4 Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу (курсам): наличие профильного высшего образования, опыт работы по специальности.

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой:

Педагогический состав: наличие профильного высшего образования, опыт работы по специальности.

5 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Контроль и оценка результатов освоения рабочей учебной программы профессионального модуля осуществляется преподавателем в процессе проведения занятий с использованием активных и интерактивных форм и методов, а также выполнение обучающимся самостоятельной работы различных форм обучения

Результаты обучения (усвоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результата обучения
<p>В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> – координации работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа; – консультирования туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа); – осуществления приема заказов от туристов; – проверки наличия всех реквизитов заказа; – идентификации вида заказа; – направления заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль; – корректировки сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа. 	<p>Текущий контроль в форме защиты практических занятий; тестирование, устный опрос, контрольные работы, защита рефератов, дифференцированный зачет и экзамен</p>
<p>В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа; – взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями; – владеть культурой межличностного общения; – владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры; – владеть техникой количественной оценки и анализа информации; – владеть методикой хранения и поиска информации; – вести документацию, хранение и извлечение информации; – пользоваться компьютерными программами бронирования туров; – осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа; – собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные; – формировать банки данных. 	<p>Текущий контроль в форме защиты практических занятий; тестирование, устный опрос, контрольные работы, защита рефератов, дифференцированный зачет и экзамен</p>
<p>В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – законодательство Российской Федерации в сфере туризма; – нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской 	<p>Текущий контроль в форме защиты практических занятий; тестирование, устный опрос, контрольные работы, защита рефератов, дифференцированный зачет и экзамен</p>

<p>деятельности;</p> <ul style="list-style-type: none"> – ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов; – цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; – системы бронирования услуг; – организацию работы с запросами туристов; – требования к оформлению и учету заказов; – порядок контроля за прохождением и выполнением заказов; – виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций; – программное обеспечение деятельности туристских организаций; – этику делового общения; – основы делопроизводства; – правила внутреннего трудового распорядка; – правила по охране труда и пожарной безопасности. 	
---	--

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

Результаты (освоенные общие и профессиональные компетенции)	Основные показатели результатов подготовки	Формы и методы контроля
ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов	<p>Показатель 1: Осуществление приема заказов от туристов</p> <p>Показатель 2: Консультирование туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа)</p> <p>Показатель 3: Знать организацию работы с запросами туристов</p> <p>Показатель 4: Знать Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов</p>	<ul style="list-style-type: none"> – устный и письменный опрос – защита ПЗ; – доклады, рефераты, сообщения – дифференцированные зачеты по практике; – дифференцированный зачет
ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа	<p>Показатель 1: Координация работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа</p> <p>Показатель 2: Взаимодействовать с туроператорами,</p>	<ul style="list-style-type: none"> – устный и письменный опрос – защита ПЗ; – доклады, рефераты, сообщения – дифференцированные зачеты по практике; – дифференцированный зачет

	экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями	
ОК.1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Показатель 1: Выполнение работ в соответствии установленными нормативно-правовыми актами Выполнение задач по оформлению и обработке заказов	– устный и письменный опрос – защита ПЗ; – доклады, рефераты, сообщения – дифференцированные зачеты по практике; – дифференцированный зачет
ОК.2 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Показатель 1: Владеть техникой количественной оценки и анализа информации Владеть методикой хранения и поиска информации	– устный и письменный опрос – защита ПЗ; – доклады, рефераты, сообщения – дифференцированные зачеты по практике; – дифференцированный зачет
ОК.3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Показатель 1: Владеть основами организации деятельности служб предприятий туризма и основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Знать требования к оформлению и учету заказов. Знать программное обеспечение деятельности туристских организаций по учёту заказов и клиентов.	– устный и письменный опрос – защита ПЗ; – доклады, рефераты, сообщения – дифференцированные зачеты по практике; – дифференцированный зачет
ОК.4 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Показатель 1: Взаимодействовать с туроператорами, турагентами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями	– устный и письменный опрос – защита ПЗ; – доклады, рефераты, сообщения – дифференцированные зачеты по практике; – дифференцированный зачет
ОК.5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного	Показатель 1: Владеть культурой межличностного общения Знать этику делового общения	– устный и письменный опрос – защита ПЗ; – доклады, рефераты, сообщения – дифференцированные зачеты по практике; – дифференцированный зачет

контекста		
ОК.9 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Показатель 1: Знать нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности	– устный и письменный опрос – защита ПЗ; – доклады, рефераты, сообщения – дифференцированные зачеты по практике; – дифференцированный зачет

