

**Частное образовательное учреждение  
профессионального образования  
Брянский техникум управления и бизнеса**



**УТВЕРЖДАЮ**  
**Директор ЧОУ ПО БТУБ**  
**Л.Л. Прокопенко**  
**«31» августа 2023 г.**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ  
ПМ 02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ И ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ**

по специальности  
**43.02.16**  
**«Туризм и гостеприимство»**

**Брянск 2023 г.**

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>3</b>
<b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>5</b>
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>13</b>
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>15</b>

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ .02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ И ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ

## 1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

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

### 1.1.1. Перечень общих компетенций

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

### 1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

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

### 1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Владеть навыками	<ul style="list-style-type: none"> <li>- координации работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа;</li> <li>- консультирования туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа);</li> <li>- осуществления приема заказов от туристов;</li> <li>- проверки наличия всех реквизитов заказа;</li> <li>- идентификации вида заказа;</li> <li>- направления заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль;</li> <li>- корректировки сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа.</li> </ul>
Уметь	<ul style="list-style-type: none"> <li>- координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа;</li> <li>- взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями;</li> <li>- владеть культурой межличностного общения;</li> <li>- владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом,</li> </ul>

	<p>включая телефонные переговоры;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- владеть техникой количественной оценки и анализа информации;</li> <li>- владеть методикой хранения и поиска информации;</li> <li>- вести документацию, хранение и извлечение информации;</li> <li>- пользоваться компьютерными программами бронирования туров;</li> <li>- осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа;</li> <li>- собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные;</li> <li>- формировать банки данных.</li> </ul>
Знать	<ul style="list-style-type: none"> <li>- законодательство Российской Федерации в сфере туризма;</li> <li>- нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности;</li> <li>- ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов;</li> <li>- цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги;</li> <li>- системы бронирования услуг;</li> <li>- организацию работы с запросами туристов;</li> <li>- требования к оформлению и учету заказов;</li> <li>- порядок контроля за прохождением и выполнением заказов;</li> <li>- виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций;</li> <li>- программное обеспечение деятельности туристских организаций;</li> <li>- этику делового общения;</li> <li>- основы делопроизводства;</li> <li>- правила внутреннего трудового распорядка;</li> <li>- правила по охране труда и пожарной безопасности.</li> </ul>

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

Всего часов – 628

в том числе в форме практической подготовки – 392

Из них на освоение МДК 02.01 – 122

в том числе самостоятельная работа – 10

Из них на освоение МДК 02.02 – 102

в том числе самостоятельная работа – 10

Из них на освоение МДК 02.03 – 146

в том числе самостоятельная работа – 8

Из них на освоение МДК 02.04 – 66

в том числе самостоятельная работа – 10

практики, в том числе учебная – 108

производственная – 72

Промежуточная аттестация – 36

## 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 практической	Объем профессионального модуля, ак. час.						
				Всего	Обучение по МДК			Практики		
					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	<b>122</b>	64	<b>122</b>	64	10	12			
ПК 2.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Раздел 2. Технология и организация турагентской деятельности	<b>102</b>	46	<b>102</b>	46	10	6			
ПК 2.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Раздел 3. Координация работы по реализации заказов	<b>146</b>	78	<b>146</b>	78	8	6			
ПК 2.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Раздел 4. Технология продаж и продвижения турпродукта	<b>66</b>	24	<b>66</b>	24	10				
ПК 2.2.	Учебная практика	<b>108</b>	108						<b>108</b>	

ОК 01 – ОК 05; ОК 09									
ПК 2.1., ПК 2.2 ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Производственная практика	<b>72</b>	72						<b>72</b>
ПК 2.1., ПК 2.2 ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Экзамен по модулю						12		
	<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>36</b>							
	<b>Всего:</b>	<b>652</b>	392	<b>436</b>	212	38	<b>36</b>	<b>108</b>	<b>72</b>

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем, акад. ч. / в том числе в форме практической подготовки, акад. ч.
1	2	3
<b>Раздел 1. Технология и организация туроператорской деятельности</b>		<b>122/64</b>
<b>МДК 02.01 Предоставление туроператорских услуг</b>		<b>122/64</b>
<b>Тема 1.1. Основы туроператорской деятельности</b>	<p><b>Содержание</b></p> <p>Развитие и регулирование туроператорской деятельности в РФ и за рубежом. Понятие туроператорской деятельности. Международное регулирование туристской деятельности. Развитие и регулирование туроператорской деятельности в России</p> <p>Нормативно-правовая база осуществления туроператорской деятельности. Организационно - правовые формы функционирования туроператоров</p> <p>Документация туроператорской фирмы, ведение туристской отчетности. Права и обязанности туроператора, турагента и туриста</p> <p><b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b></p> <p>Анализ профиля туроператоров</p> <p>Изучение технологии оформления договоров</p> <p>Оформление пакета документов для выезда туриста за рубеж по туру</p> <p>Разбор ситуаций предоставления некачественных услуг, неполного предоставления услуг туроператором</p>	<p>72</p> <p><b>22</b></p> <p>6</p> <p>6</p> <p>5</p> <p>5</p>
<b>Тема 1.2. Технология разработки туристского продукта</b>	<p><b>Содержание</b></p> <p>Понятие разработки туристского продукта. Виды турпродуктов.</p> <p>Изучение и анализ ресурсов выбранной дестинации</p> <p>Свойства и цели турпродукта</p> <p>Принципы выбора базовых услуг и турпродуктов</p> <p>Выбор схемы работы в дестинации</p> <p>Основные правила и методика составления программ туров</p> <p>Расчет стоимости тура</p> <p><b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b></p>	<p>25</p> <p><b>18</b></p>

	Анализ ресурсов выбранной дестинации	6
	Определение базовых услуг по заданным показателям	6
	Выбор вариантов бронирования услуг контрагентов	6
<b>Тема 1.3. Оформление и обработка заказов клиентов</b>	<b>Содержание</b>	25
	Теоретические аспекты оформления и обработки заказов	
	Технология работы с клиентами и их обслуживанию.	
	Теоретические аспекты качества обслуживания клиентов.	
	Программное обеспечение для учёта и ведения заказов и клиентов.	
	<b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>	<b>18</b>
	Мониторинг предложений туроператоров.	6
	Анализ систем бронирований туроператоров.	6
	Анализ деятельности принимающих компаний в России и за рубежом	6
<b>Самостоятельная работа</b>		<i>10</i>
<b>Раздел 2. Технология и организация турагентской деятельности</b>		<b>102/46</b>
<b>МДК 02.02 Предоставление турагентских услуг</b>		<b>102/46</b>
<b>Тема 2.1. Основы турагентской деятельности</b>	<b>Содержание</b>	54
	Развитие и регулирование турагентской деятельности в РФ и за рубежом.	
	Понятие турагентской деятельности. Международное регулирование туристской деятельности. Развитие и регулирование турагентской деятельности в России	
	Нормативно-правовая база осуществления турагентской деятельности.	
	Организационно - правовые формы функционирования турагентов	
	Документация турагента, ведение туристской отчетности. Права и обязанности туроператора, турагента и туриста	
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	<b>22</b>
	Анализ профиля турагентов	4
	<b>Изучение технологии оформления договоров</b>	6
	Оформление пакета документов для выезда туриста за рубеж по туру	6
<b>Разбор ситуаций предоставления некачественных услуг, неполного предоставления услуг турагентом</b>	6	
<b>Тема 2.2. Коммуникационные технологии в туризме</b>	<b>Содержание</b>	48
	Практика делового общения и переписки. Формирование коммуникативных навыков. Понятие корпоративной культуры.	
	Профессиональная этика работников туроператорской компании	



	Работа с информационно-справочными материалами. Изучение популярных электронных порталов по туризму и работа с ними.	
	Использование каталогов и ценовых предложений	
	Решение проблем с помощью правового регулирования. Качество обслуживания и способы его регулирования в туризме	
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	<b>24</b>
	Деловая игра «Практика делового общения». Правила проведения семинаров и вебинаров.	10
	Деловая игра «Основы делового общения».	10
	Написать краткое эссе на тему «Приемы воздействия на клиента в турфирме».	4
<b>Самостоятельная работа</b>		<b>10</b>
<b>Раздел 3. Координация работы по реализации заказов</b>		<b>146/78</b>
<b>МДК 02.03 Координация качества выполнения туроператорских и турагентских услуг</b>		<b>146/78</b>
<b>Тема 3.1. Организация контроля качества обслуживания на предприятии</b>	<b>Содержание</b>	
	Организация контроля качества обслуживания	
	Понятие и сущность сервиса	
	Модель качества услуги на предприятиях в сфере туризма	
	Качество обслуживания и услуг на предприятиях в сфере туризма	
	Сущность и необходимость организации контроля качества продукции и услуг	
	Организация контроля качества	
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	<b>36</b>
	Разработка контроля качества обслуживания на предприятии	12
	Определение проблем контроля качества услуг	12
Составление комплексной системы менеджмента качества	12	
<b>Тема 3.2. Оценка качества обслуживания на предприятии</b>	<b>Содержание</b>	
	Теоретические аспекты оценки качества обслуживания на предприятии туризма	
	Основные методы оценки качества обслуживания	
	Особенности обеспечения качества услуг	
	Система оценки качества обслуживания	
	Формы и методы оценки качества услуг	
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	<b>42</b>
	Проведение оценки эффективности предприятия	14
Составление характеристики предприятия	14	

	Определение показателей качества обслуживания	14
<b>Самостоятельная работа</b>		<b>8</b>
<b>Раздел 4. Технология продаж и продвижения турпродукта</b>		<b>66/24</b>
<b>МДК 02.04 Технология продаж и продвижения турпродукта</b>		<b>66/24</b>
<b>Тема 1. Влияние туризма на экономику стран. Статистика в туризме. Законодательные нормативные акты</b>	<b>Содержание</b>	<b>18</b>
	Влияние туризма на экономику стран. Факторы, тормозящие развитие туризма. Анализ требований российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю, правилам реализации турпродукта Международные организации по регулированию туризма. Доля туризма в ВВП стран мира. Статистика выезда и въезда туристов в РФ Негосударственные объединения российских ТО. Требования российского законодательства к ТО. «Турпомощь» и финансовые гарантии	
<b>Тема 2. Формирование турпродукта</b>	<b>Содержание</b>	<b>16</b>
	Законодательные основы взаимодействия ТА и ТО. Бизнес - модели развития ТО Активные субъекты туристической индустрии. Поставщики турпродукта	
	Маркетинговые исследования ТО. Оценка конъюнктуры рынка ТО. Изучение и анализ запросов потребителей турпродукта. Изучение рекреационных возможностей регионов	
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	<b>8</b>
	Расчет стоимости турпродукта- прерогатива ТО, закрепленная в законе «Об основах туристской деятельности в РФ» Этапы работы ТО компании при формировании тура Методики расчета стоимости турпродукта ТО. Калькуляция себестоимости. Издержки	
<b>Тема 3. Продвижение турпродукта. Стимулирование продаж</b>	<b>Содержание</b>	<b>16</b>
	Принципы работы маркетинговой службы в турфирме. Методы и нормативно- правовая основа рекламы турпродукта Виды продвижения ТО турпродукта на туристическом рынке. Реклама- инструмент продвижения товара к потребителю Разработка рекламной политики. Рекомендации при планировании рекламной компании Печатная реклама. Маркетинговые исследования ТО по выбору печатного издания в соответствии с целевой аудиторией. Рекомендации по рекламным объявлениям. Буклеты, каталоги. Виды сувенирной рекламы в туристической индустрии Реклама на радио. Этапы рекламной компании на радио. Телевизионная реклама Наружная реклама. Вывески, баннеры, растяжки, щиты. Реклама на транспорте Реклама в Интернете. Сайт ТО. Интернет- рассылка. База данных ТА. Рекомендации по	

	содержанию рассылки. Реклама в соцсетях	
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b> Виды продвижения ТА для стимулирования потребителей. Разработка рекламной политики. Как привлечь туриста в офис Нестандартные приемы продвижения. Cross-promotion. Дисконтные карты. Почтовая рассылка	<b>8</b>
<b>Тема 4. Технология продаж турпродукта</b>	<b>Содержание</b>	<b>16</b>
	Специфика продаж в турбизнесе. Продажа услуги Методы изучения запросов потребителя. Структура рекреационных потребностей Требования к турменеджеру. Обязанности менеджера ТА Нравственные и психологические аспекты общения с клиентами. Деловой этикет Этапы обслуживания клиента. Различные средства стимулирования потребителей	
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b> Технология продаж готового турпродукта. Требования законодательства к информации, предоставляемой потребителю	<b>8</b>
<b>Самостоятельная работа</b>		<b>10</b>
<b>Учебная практика</b> <b>Виды работ</b> - 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		<b>108</b>
<b>Производственная практика</b> <b>Виды работ</b> - Проведение маркетинговых исследований рынка туристских услуг		<b>36</b>

- Формирование туристского продукта	
<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>36</b>
<b>Всего</b>	<b>652</b>

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

Кабинеты «Основ маркетинга»; «Организации деятельности сотрудников службы продаж, оснащенные необходимым оборудованием, техническими средствами обучения, программным обеспечением.

Базы практики в соответствии с договорами о практической подготовке.

#### 3.2. Информационное обеспечение реализации программы

##### 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. Грозова, О. С. Делопроизводство: учебное пособие для среднего профессионального образования / О. С. Грозова. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 126 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08211-1. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472842>

3. 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>

4. Емелин, С. В. Технология и организация туроператорской деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 472 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13683-8. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/477186>

5. 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>

6. Казакевич, Т. А. Документационное обеспечение управления: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. А. Казакевич, А. И. Ткалич. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 177 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-06291-5. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/471615>

7. Каменец, А. В. Организация социально-культурной деятельности. Молодежный туризм: учебное пособие для среднего профессионального образования / А. В. Каменец, М. С. Кирова, И. А. Урмина; под общей редакцией А. В. Каменца. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 192 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08821-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/471480>

8. 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>

9. 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>

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

11. 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>

12. Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Ю. Родыгина. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 431 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-11048-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/477850>

13. 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>

14. Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме : учебник и практикум для среднего профессионального образования / С. С. Скобкин. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 366 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10542-1. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475813>

15. 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>

16. 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>

17. Шувалова, Н. Н. Основы делопроизводства: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Н. Шувалова, А. Ю. Иванова; под общей редакцией Н. Н. Шуваловой. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 428 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-11014-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/469548>

### **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. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов	<p>Осуществление приема заказов от туристов</p> <p>Консультирование туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа)</p> <p>Знать организацию работы с запросами туристов</p> <p>Знать Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов</p>	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа	<p>Координация работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа</p> <p>Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями</p>	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	<p>Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами</p> <p>Выполнение задач по оформлению и обработке заказов</p>	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	<p>Владеть техникой количественной оценки и анализа информации</p> <p>Владеть методикой хранения и поиска информации</p>	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное	<p>Владеть основами организации деятельности служб предприятий туризма и основы организации,</p>	Экспертное наблюдение за выполнением работ на

<p>профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях</p>	<p>планирования и контроля деятельности подчиненных Знать требования к оформлению и учету заказов. Знать программное обеспечение деятельности туристских организаций по учёту заказов и клиентов.</p>	<p>практике</p>
<p>ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде</p>	<p>Взаимодействовать с туроператорами, турагентами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями</p>	<p>Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике</p>
<p>ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста</p>	<p>Владеть культурой межличностного общения Знать этику делового общения</p>	<p>Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике</p>
<p>ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках</p>	<p>Знать нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности</p>	<p>Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике</p>