

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Гнатюк Сергей Иванович
Должность: Первый проректор
Дата подписания: 10.11.2023 17:24:41
Уникальный программный ключ:
5ede28fe5b714e680817c5c132d4ba795a6b4422

**ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ ФЕДЕРАЛЬНОГО
ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО
УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЛУТАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ К.Е. ВОРОШИЛОВА»**

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.02 ТУРОПЕРАТОРСКИЕ И ТУРАГЕНСКИЕ УСЛУГИ

(наименование учебной дисциплины)

43.02.10 Туризм

(код, наименование профессии/специальности)

Рассмотрено и согласовано на заседании цикловой комиссией
«Юридических, экономических дисциплин и профдисциплин специальности
«Туризм и гостеприимство»»

(наименование комиссии)

Протокол № __2__ от «__02__» ____09____ 2022 г.

Разработана на основе ФГОС СПО РФ и ПООП СПО для специальности
43.02.10 Туризм (утвержден Приказом Министерства просвещения Российской
Федерации от 12.12.2022 № 1100).

Организация разработчик: Политехнический колледж ЛГАУ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ 02 ТУРОПЕРАТОРСКИЕ И ТУРАГЕНСКИЕ УСЛУГИ

1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля обучающихся должен освоить основной вид деятельности «Туроператорских и турагенских услуг» и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции

Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 2	Предоставление экскурсионных услуг
ПК 2.1.	Формировать группы туристов, выполнять регистрацию группы в аварийно-спасательных службах
ПК 2.2.	Сопровождать туристов при прохождении маршрута (по видам туризма)

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Владеть навыками	– Консультирования клиентов по правилам оформления и приема заказов на экскурсионные услуги – Получения, учёта и оформления заказов на экскурсии – Формирования экскурсионных групп в соответствии с поступившими заказами – Поддержания контактов с туристскими информационными центрами – Координации работы подразделений по реализации заказов на экскурсионные услуги – Ведения информационной базы данных о реализуемых заказах на
------------------	---

	экскурсионные услуги – Контроля реализации заказов на экскурсионные услуги – Ведения отчетности о реализованных заказах на экскурсионные услуги – Определения и уточнения тематики программ экскурсионного обслуживания – Отбора и изучения экскурсионных объектов – Отбора объектов инфраструктуры в соответствии с разработанной программой экскурсионного обслуживания – Формирования программ экскурсионного обслуживания – Формирования экскурсионных групп с учетом совместных интересов туристов (экскурсантов) – Составления маршрута и текста экскурсии – Отбора объектов для показа во время экскурсии – Отбора информационных материалов для проведения экскурсии – Определения методических приемов проведения экскурсии – Объезда (обхода) маршрута экскурсии – Оформления экскурсионной документации – Организации сопровождения туристов (экскурсантов) в процессе перевозки на маршруте экскурсии – Организации сопровождения туристов (экскурсантов) к объектам показа, объектам общественного питания, местам проведения культурно-зрелищных/спортивных мероприятий, средствам размещения – Организации сопровождения туристов (экскурсантов) с ограниченными возможностями здоровья – Оперативного информирования туристов (экскурсантов) об изменениях в программе экскурсионного обслуживания – Обеспечения соответствия маршрута экскурсии заявке на экскурсионное обслуживание – Информирования туристов (экскурсантов) о посещаемых объектах показа и инфраструктуры, а также о местных культурных и поведенческих особенностях, связанных с национальными и локальными традициями – Рассказа об объектах экскурсионного показа с применением техник ведения экскурсий и методических рекомендаций – Инструктирования туристов (экскурсантов) о правилах поведения и безопасности на маршрутах экскурсий – Предоставления путевой информации по маршруту экскурсии – Контроля за передвижением туристов (экскурсантов) по маршруту экскурсии, соблюдением расписания экскурсии – Осуществления коммуникации с туристами (экскурсантами), их консультирование по маршруту экскурсии – Разработки и планирования маршрута (по видам туризма) – Технической подготовки туристов перед прохождением маршрута – Сбора и анализа информации о физико-географических и социально-культурных особенностях района маршрута (по видам туризма) – Анализа и оценки опасностей и рисков предполагаемого маршрута, включая оценку погодных-климатических условий (по видам туризма) – Составления подробного плана маршрута (по видам туризма) – Планирования запасных вариантов прохождения маршрута (по видам туризма)
--	---

	– Разработки общего плана-графика прохождения маршрута (по видам туризма) – Разработки плана действий при возникновении чрезвычайной ситуации или несчастном случае в группе (по видам туризма) – Разработки тактического плана прохождения технически сложных участков маршрута (по видам туризма) – Разработки запасных вариантов прохождения маршрута (по видам туризма) – Разработки организационных, тактических и технических действий по снижению и профилактике различных видов опасностей и рисков, включая восхождение и спуск с маршрута (по видам туризма) – Планирование мест размещения и способов организации временных и стационарных лагерей (по видам туризма) – Сопровождения регистрации туристских групп и туристов в территориальных органах Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий или в службах спасения – Подготовки снаряжения (по видам туризма) – Разработки списков необходимого личного и общественного снаряжения (по видам туризма) – Проверки личного и общественного снаряжения перед выходом на маршрут (по видам туризма) – Планирования питания и питьевого режима на маршруте (по видам туризма) – Составления походной раскладки продуктов и меню питания, питьевого режима с учетом предпочтений клиентов и специфики приготовления пищи и водообеспечения в походных условиях (по видам туризма) – Проведения инструктажа клиентов по правилам безопасности перед выходом на маршрут (по видам туризма) – Планирования связи на маршруте, проверка исправности средств связи – Обеспечения связи между экипажами транспортных средств – Планирования мероприятий по минимизации негативного воздействия на природу – Проведения инструктажа клиентов о возможных опасностях и рисках, правилах поведения и безопасности во время прохождения маршрута (по видам туризма) – Лидирования и замыкания группы на всех этапах маршрута (на восхождениях и спусках, на подходах к маршрутам и отходах от них) (по видам туризма) – Налаживания переправ через горные реки, включая выбор тактики, техники движения и способов организации страховки на переправах – Лидирования и страховки клиента или группы на технически сложных или опасных участках маршрута (по видам туризма) – Синхронизации гребли, команды и их применения при прохождении маршрута – Управления судном в препятствиях с вертикальными и горизонтальными циркуляциями, пульсациями потока, сбоями струй, валами и другими неупорядоченными течениями – Управления выбранными для прохождения средствами сплава: байдарками, катамаранами, рафтами
--	---

	– Ремонта снаряжения в случае его повреждения (по видам туризма) – Планирования и помощи в организации кормления лошадей – Чистки и седловки лошадей – Оценки состояния лошади перед выходом на маршрут – Ухода за лошастью – Осмотра лошадей и уход за лошадьми на маршруте – Регистрации группы в аварийно-спасательных службах до начала путешествия (по видам туризма) – Организации и руководства проведением поисково-спасательных мероприятий своими силами с использованием подручных средств (по видам туризма) – Вызова помощи при возникновении аварийной ситуации или несчастном случае (по видам туризма) – Планирования транспортного обеспечения маршрута: подъезд к началу маршрута, отъезд с места окончания маршрута, внутримаршрутные переезды, автосопровождение – Коммуникации и взаимодействия со службой спасения и другими группами, находящимися в районе (по видам туризма) – Организации и проведения поисково-спасательных работ (по видам туризма) – Организации транспортировки пострадавшего – Организации аварийных бивуаков – Эвакуации пострадавших
Уметь	– Предоставлять клиентам первичную информацию по вопросам реализации экскурсионных услуг – Принимать заказы на экскурсионные услуги – Проверять правильность оформления заказа на экскурсионные услуги – Регистрировать и редактировать данные о заказах на экскурсионные услуги и условиях их выполнения – Использовать систему электронных путевок – Выявлять потребности и предпочтения туристов (экскурсантов) - Использовать технологии компьютерной обработки заказов на экскурсионные услуги – Работать с документами, составлять отчеты по итогам реализации заказов на экскурсионные услуги – Организовывать деятельность по хранению и обработке персональных данных – Использовать технологии компьютерной обработки заказов на экскурсионные услуги – Работать с документами, составлять отчеты по итогам реализации заказов на экскурсионные услуги – Организовывать деятельность по хранению и обработке персональных данных – Проводить оценку состояния рынка экскурсионных услуг – Организовывать контроль на разных этапах разработки программ экскурсионного обслуживания – Корректировать программы экскурсионного обслуживания с учетом изменения условий их реализации – Определять необходимость использования технических средств для разработки программ экскурсионного обслуживания – Составлять программы экскурсионного обслуживания

	– Организовывать взаимодействие с предпринимателями и организациями, предоставляющими услуги по программе экскурсионного обслуживания – Бронировать, корректировать и сопровождать заказы на услуги, входящие в программу экскурсионного обслуживания – Оформлять документацию к программам экскурсионного обслуживания – Сбирать и обрабатывать отзывы туристов (экскурсантов), формировать отчеты по реализованным экскурсионным программам – Бронирование транспортных услуг для организации экскурсий – Организация питания туристов (экскурсантов) – Организация посещения объектов экскурсионного показа – Обеспечение экскурсоводов (гидов) информацией о маршрутах экскурсий – Определять тему и составлять маршрут экскурсии – Использовать методические приемы, формы и методы проведения экскурсий – Составлять методическую разработку экскурсии – Составлять технологическую карту экскурсии и иную экскурсионную документацию – Использовать технические средства и технологии при разработке экскурсий – Устанавливать контакт с туристами (экскурсантами) и удерживать их внимание – Применять технику публичных выступлений – Применять навыки экскурсионного рассказа, экскурсионного показа и демонстрации экспонатов – Применять методические приемы и методы, соответствующие программе экскурсионного обслуживания – Обеспечивать соблюдение маршрута и расписания экскурсии – Корректировать маршрут и содержание экскурсии в случае наступления непредвиденных обстоятельств – Использовать технические средства при проведении экскурсий – Разрешать конфликтные ситуации, возникающие на маршрутах экскурсий – Разрабатывать планы действий при возникновении аварийной ситуации или несчастном случае в группе – Применять методические приемы, соответствующие маршруту экскурсии – Корректировать программу обслуживания по маршруту экскурсии с учетом индивидуальных потребностей туристов (экскурсантов) – Использовать технические средства при сопровождении туристов (экскурсантов) по маршруту экскурсии – Организовывать взаимодействие с правоохранительными органами и спасательными службами при возникновении чрезвычайных ситуаций – Планировать и составлять план маршрута (по видам туризма) – Анализировать и оценивать физико-географические особенности района (по видам туризма) – Анализировать и оценивать потенциальные опасности и риски (по видам туризма) – Анализировать и оценивать социально-культурные особенности (по
--	---

	видам туризма) – Анализировать и оценивать особенности состава группы (пол, возраст, уровень физической и технической подготовленности) (по видам туризма) – Анализировать и оценивать технические особенности маршрута (общая протяженность, техническая сложность, уровень автономности) (по видам туризма) – Составлять краткосрочные локальные прогнозы погоды на основе анализа доступных метеорологических данных и собственных наблюдений за погодой (по видам туризма) – Проводить подбор и подготовку личного, группового страховочного и специального туристского снаряжения с учетом специфики предполагаемого маршрута (по видам туризма) – Кататься на горных лыжах или сноуборде по неподготовленным горным склонам в любых снежных условиях – Передвигаться и лидировать на горном рельефе любых видов (травянистых и осыпных склонах, скальном, ледово-снежном и комбинированном рельефе) – Организовывать движение и обеспечивать страховку клиента или группы на горном рельефе любых видов (травянистых и осыпных склонах, скальном, ледово-снежном и комбинированном рельефе) – Передвигаться по закрытым ледникам – Пользоваться техническими приемами спасения из ледовых трещин – Переправляться через горные реки, включая выбор тактики, техники движения и способов организации страховки на переправах – Обучать гребковой технике: прямой и обратный гребки, дуговые прямой и обратный гребки, одиночное и параллельное притяжение, безопорная проводка весла, подруливание – Обучать торможению судна при помощи весел, камней в русле, береговых выступов и структуры потока – Организовывать различные виды страховок на воде – Ориентироваться в лесной и горной местности – Ориентироваться с использованием топографических карт и компаса – Ориентироваться без применения карт и компаса – Пользоваться спутниковыми навигационными системами – Ориентироваться в сложных погодных условиях и при плохой видимости – Готовить пищу в полевых условиях – Взаимодействовать со службами спасения и группами, находящимися в районе – Использовать основные невербальные сигналы при работе с вертолетом – Проводить поисково-спасательные работы с использованием подручных средств – Проводить поисково-спасательные работы в лавинах силами одного и нескольких человек – Работать с лавинными датчиками при поиске одного и нескольких пострадавших – Зондировать снежный склон силами одного и нескольких человек при поиске одного и нескольких пострадавших – Оказывать первую помощь в полевых условиях
--	--

	– Транспортировать пострадавшего с использованием подручных средств – Организовывать аварийные бивуаки – Ремонтировать все виды снаряжения – Обслуживать транспортные средства, определять неисправности и проводить мелкий ремонт
Знать	– Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела – Особенности субъекта Российской Федерации (географические, историко-культурные, экономические и туристские) – Локальные нормативные акты организации, регламентирующие осуществление экскурсионной деятельности – Функции структурных подразделений экскурсионного бюро – Основы делопроизводства – Требования к оформлению и учету заказов на экскурсии – Порядок контроля прохождения и выполнения заказов на экскурсии – Структура и состав информации, содержащейся в электронной путевке – Технология компьютерной обработки заказов на экскурсии – Иностранный язык в объеме, необходимом для консультирования туристов по оформлению заказов на экскурсионные услуги – Этика межкультурного и делового общения – Туристский потенциал населенного пункта (района) – Теоретические основы экскурсионной деятельности – Этика и культура межличностного общения – Правила оказания первой помощи и обеспечения безопасности, порядок действий в чрезвычайной ситуации

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ПМ 02 ТУОПЕРАТОРСКИЕ И ТУРАГЕНСКИЕ УСЛУГИ

Вид учебной работы	Объем в часах
Объем образовательной программы учебной дисциплины	616
в т.ч. аудиторной работы	441
в т. ч.:	
теоретическое обучение	318
практические занятия	123
Самостоятельная работа	175
Курсовой проект	20
Учебная практика	108
Производственная практика	36
Промежуточная аттестация: <i>Экзамен</i>	28
Итого	808

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ) ПМ 02 ТУРОПЕРАТОРСКИЕ И ТУРАГЕНСКИЕ УСЛУГИ

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
МДК 02.01 Предоставление туроператорских услуг		110/40/50
Раздел 1. Основы туроперейтинга		ПК 2.1. ПК 2.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 09
Тема 1.1. Основы туроператорской деятельности	Содержание	10
	Туроператор и его основные функции. Миссия и цели туроператора. Классификация туроператоров и моделей туроперейтинга. Профиль работы туроператора. Международное регулирование туристской деятельности. Развитие и регулирование туроператорской деятельности в России	
	Практическая работа. Инструктаж по ТБ.	
	Проведение анализа интернет – источников, изучение туристического рынка региона. Оценка направленности туристического рынка на профиль оказываемых услуг. Анализ профиля и электронных каталогов туроператоров	2
	Самостоятельная работа обучающихся	
	Разработать презентацию на тему: «Визитная карточка туроператора»	6
	Изучить бренд региона России (по выбору).	6
	Разработать презентацию на тему «Туристическая привлекательность региона России».	6
Тема 1.2. Организационно-правовые основы туроператорской деятельности	Содержание	10
	Правовые аспекты туроператорской деятельности. Организационно-правовые формы и виды туристских предприятий. Организационно-управленческая структура туроператорской фирмы. Государственная регистрация туристской организации. Процедура и этапы регистрации. Порядок внесения сведений в Единый федеральный реестр	

	туроператоров. Документация туроператорской фирмы, ведение туристской отчетности.	
	Практическая работа. Инструктаж по ТБ.	
	Анализ нормативно-правовых актов, регулирующих туроператорскую деятельность в Российской Федерации.	2
	Деловая игра «Формирование пакета документов для учреждения юридического лица». Разработка учредительных документов, регистрация и оформление фирмы.	2
	Самостоятельная работа обучающихся	
	Финансовые гарантии.	6
Раздел 2. Турпродукт как результат деятельности туроператора		
Тема 2.1. Основы туристского продукта	Содержание	10
	Туристская услуга. Свойства туристской услуги. Особенности услуг как товара. Туристский продукт как основа тура. Источник и структура туристского продукта. Туристский продукт как экономическая категория. Отличительные особенности и юридическая сторона.	
	Практическая работа. Инструктаж по ТБ.	
	Классификация турпродукта по целям и дестинации путешествия. Использование инфраструктурных ресурсов для создания турпродукта по указанным критериям.	2
	Анализ потребностей в туристических услугах различных целевых групп (туристов).	2
	Самостоятельная работа обучающихся Не предусмотрено	
Тема 2.3 Проектирование туристского продукта	Содержание	10
	Основы и нормативно-правовая база проектирования турпродукта. Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" от 24.11.1996 N 132-ФЗ, Закон РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», государственные стандарты: ГОСТ 32611-2014, ГОСТ 32612-2014. Маркетинговые исследования туристского рынка: PEST анализ; SWOT анализ; сегментация рынка. Маркетинговая среда туроператора. Позиционирование туров и туроператоров. Карта восприятия. Исследование характеристик потребителей и реакция, приверженность потребителей.	
	Практическая работа. Инструктаж по ТБ.	

	Оформление пакета документов для выезда туриста за рубеж по туру	2
	Определение базовых услуг по заданным показателям	2
	Мониторинг предложений туроператоров	2
	Проведение маркетингового исследования туристского рынка (туристских ресурсов, потребителей туристских услуг, конкурентной среды) по выбранному географическому региону	2
	Самостоятельная работа обучающихся	
	Сравнительный анализ сайтов туроператоров России (по выбору): Оценка информационного сопровождения туристов: общая информационная оценка сайта, подачи материала о странах (структура; основные информационные блоки, их взаимосвязь и особенности; организация поиска тура, ценовое предложение и т.д.).	6
	Сбор информации о компаниях, работающих на рынке туристических услуг региона, оценка их деятельности	6
Тема 2.4 Формирование туристского продукта	Содержание	10
	Выбор маршрута и планирование тура: оценка ресурсного обеспечения тура, целевые объекты туризма, питание и размещение. Разработка программы туристского обслуживания. Ценообразование в туризме. Методики расчета стоимости турпродукта ТОО. Калькуляция себестоимости. Составление договорного плана тура. Схема работы туроператора с поставщиками услуг. Информационно-методическое обеспечение тура	
	Практическая работа. Инструктаж по ТБ.	
	Разработка программы обслуживания по заданным параметрам. Составление и разработка программ туров для российских клиентов.	2
	Анализ туристских ресурсов выбранной дестинации. Определение поставщиков услуг для организации тура.	2
	Расчет себестоимости и продажной цены туристского продукта.	2
	Оформление туристской документации: лист бронирования, договор реализации туристского продукта, туристская путевка. Оформление туристской документации: технологическая карта туристской поездки по маршруту	2
	Самостоятельная работа обучающихся	
	Проведение анализа литературы и интернет источников по теме исследования.	4

	Выявление определений товара и услуги, выводы оботличительных особенностей данных понятий.	
	Сравнительный анализ интернет – ресурсов, выявление взаимосвязи производства и потребления товара и услуги	4
Раздел 3. Договорные отношения в туроперейтинге		
Тема 3.1 Договорные отношения между туроператорами.	Содержание	10
	Характеристика и стороны туристского договора. Сущность договора, его содержание и требования к его составлению. Договорные отношения между рецептивными и инициативными туроператорами. Основные условия договора.	
	Практическая работа. Инструктаж по ТБ.	
	Изучение технологии оформления договоров. Определение и анализ договорных отношений на примере конкретных турпродуктов.	2
	Самостоятельная работа обучающихся	
	Сбор информации о компаниях, работающих на рынке туристических услуг региона, оценка их деятельности	6
Раздел 3. Договорные отношения в туроперейтинге		
Тема 3.2 Взаимодействие туроператоров и турагентов	Содержание	10
	Место туроператора и турагента на туристском рынке. Технологии взаимоотношений туроператора и турагента. Правовое регулирование договорных отношений туроператора с турагентом. Организационно-правовые основы работы. Технология формирования сбытовой сети, подбор партнеров по сбыту. Агентские сети и способы стимулирования их активности. Франчайзинг в туризме. Документооборот.	
	Практическая работа. Инструктаж по ТБ.	
	Работа с агентскими договорами. Агентский договор. Основные положения и особенности. Составление проект договора-комиссии с турагентством. Анализ программ лояльности туроператоров России для турагентской сети.	2
	Самостоятельная работа обучающихся Не предусмотрена	
Тема 3.3 Правовые аспекты	Содержание	10

взаимодействия туристического предприятия и клиента	Туроператор и турист: договор о реализации туристского продукта. Единая информационная система электронных путевок. Контроль и оценка качества туристского обслуживания. Документальное оформление системы качества. Анализ соответствия качества услуг требованиям потребителя. Выявление услуги несоответствующего качества. Корректирующие действия. Управление конфликтами в туроперейтинге. Прогнозирование конфликтов и оценка возможных последствий.	
	Практическая работа. Инструктаж по ТБ.	
	Работа с заявками на бронирование туристских услуг. Составьте алгоритм действий при принятии и обработки заявки. Оформление документов.	2
	Анализ правил. оформления документов при работе с консульскими учреждениями, государственными организациями. и страховыми компаниями Оформление документов для консульств, оформление регистрации иностранным гражданам	2
	Самостоятельная работа обучающихся Не предусмотрена	
Тема 3.4 Взаимоотношения туроператора с поставщиками услуг	Содержание	10
	Взаимоотношения туроператора с исполнителями туристских услуг. Технология организации переговоров с поставщиками услуг. Взаимодействия туроператора с авиакомпаниями. Схемы работы туроператора с предприятиями железнодорожного и автомобильного транспорта. Формы сотрудничества туроператора с судовладельцами. Взаимодействие туроператора с предприятиями размещения и питания. Сотрудничество туроператора с экскурсионными организациями	
	Практическая работа. Инструктаж по ТБ.	
	Анализ правил. оформления документов при работе с консульскими учреждениями, государственными организациями. и страховыми компаниями Оформление документов для консульств, оформление регистрации иностранным гражданам	2
	Самостоятельная работа обучающихся Не предусмотрена	
Раздел 4. Информационные технологии в деятельности туристской фирм		
Тема 4.1 Программные	Содержание	10

комплексы для туроператоров	Программные продукты резервирования и автоматизации деятельности туроператоров. Основные функции и возможности программных комплексов. Формирование турпродукта. Взаимодействие с агентствами и оформленными турами. Порядок оформления онлайн-продаж, документооборот и статические данные по турпродажам.	
	Практическая работа. Инструктаж по ТБ.	2
	Организация автоматизированного рабочего места (АРМ) туроператора. Анализ систем бронирования туроператоров	
	Самостоятельная работа обучающихся Не предусмотрена	
Раздел 5. Продвижение туристского продукта		
Тема 5. 1 Стратегия продвижения туристского продукта на рынок	Содержание	10
	Цели продвижения туристского продукта. Изучение ценовых и неценовых методов продвижения турпродукта. Программа продвижения, преимущества и недостатки различных видов продвижения туристского продукта. Этапы разработки комплекса продвижения. Составление бюджета продвижения	
	Практическая работа. Инструктаж по ТБ.	
	Разработка рекламного материала и презентация турпродукта. Этапы выставочной деятельности туроператора. Разработка PR кампании	2
	Самостоятельная работа обучающихся Не предусмотрена	
Промежуточная аттестация (экзамен)		6
Курсовая работа. Примерная тематика курсовых работ: Монопрофильные и многопрофильные туристские операторы российского рынка; - Ведущие туристские операторы российского рынка, туристские компании – бренды российского рынка; - Ведущие российские аутгоинг - туроператоры по массовому отдыху и их характеристики (на конкретном примере); - Организация детского отдыха и оздоровления (на примере конкретного предприятия санаторно-курортного комплекса Краснодарского края); - Туристские формальности в организации деятельности туристских фирм; - Разработка и продвижение анимационной программы для средства размещения (на примере конкретного предприятия); - Ведущие российские инкаминговые туроператоры и их характеристики (на конкретном примере); - Зимние виды спорта и оздоровления в структуре туристских услуг.		20

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> - Оценка конкурентоспособности туристского предприятия; - Ведущие российские инсайдинговые туроператоры и их характеристики (на конкретном примере); - Разработка инновационного туристского продукта туроператором (по любому направлению, любому виду туризма, на любом виде транспорта); - Основные транспортные авиакомпании - авиаперевозчики российского туристского рынка; - Взаимодействие туроператора и турагента (на конкретном примере); - Ведущие российские туроператоры, специализирующиеся на горнолыжном туризме, и их характеристики (на конкретном примере); - Ведущие российские туроператоры, специализирующиеся на организации деловых поездок, и их характеристики (на конкретном примере); - Ведущие российские туроператоры, специализирующиеся на круизном туризме, и их характеристики (на конкретном примере); - Автоматизация документооборота в туроперейтинге. Сравнительная характеристика наиболее популярных в российском туроперейтинге программных комплексов; - Особенности планирования турпродукта для выездного туризма; - Особенности планирования турпродукта для внутреннего туризма; - Особенности планирования турпродукта для въездного туризма; - PR-компания в туристическом агентстве как инструмент продвижения нового торгового предложения.; - Особенности рекламы туристского продукта; - Технология разработки экстремального туристского маршрута; - Разработка инновационных программ обслуживания туристов в рамках событийного туризма в России; - Анализ рекламной деятельности туристической компании (на конкретном примере); - Автобусные туры: маршруты и особенности программ; - Методы стимулирования потребителей туристского продукта ; - Показатели качества туристского обслуживания; - Формирование сбытовой сети туроператора; - Методы создания привлекательного туристского продукта; - Требования к персоналу туристской фирмы; - Организационная структура и имидж туристской фирмы; - Обеспечение безопасности в туризме; - Анализ системы страхования туристов в России; - Организация обслуживания туристов в средствах размещения; - Организация обслуживания туристов в условиях турфирмы; - Организация обслуживания туристов на предприятиях питания; | |
|--|--|

- Роль выставочной деятельности в туризме		
МДК 02.02 Предоставление турагентских услуг		88/35/53
Раздел 1. Сущность турагентской деятельности		ПК 2.1. ПК 2.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 09
Тема 1.1. Законодательная база туристической деятельности	Содержание	6
	Развитие и регулирование турагентской деятельности в РФ и за рубежом. Понятие турагентской деятельности. Международное регулирование туристской деятельности. Развитие и регулирование турагентской деятельности в России.	
	Практическая работа. Инструктаж по ТБ.	
	Анализ туристского спроса и структуры рекреационных потребностей.	2
	Исследование сегментирования туристского рынка	2
	Самостоятельная работа обучающихся	
	Составить таблицу «Источники правового регулирования туризма в Российской Федерации (обзорный анализ)»	4
Тема 1.2. Законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора	Содержание	4
	Нормативно-правовая база осуществления турагентской деятельности. Организационно - правовые формы функционирования турагентов. Теоретические аспекты оформления и обработки заказов	
	Практическая работа. Инструктаж по ТБ.	
	Анализ законодательных актов в туризме	2
	Самостоятельная работа обучающихся	
	Анализ Федерального закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»	4
Тема 1.3. Роль турагента в продвижении и реализации турпродукта	Содержание	6
	Турагентская реклама. Независимые, уполномоченные, ритейлинговые, франчайзинговые турагентства. Агентские сети и условия работы в них; Не рекламные методы продвижения турагентских услуг. Виды нестандартной	

	рекламы.	
	Практическая работа. Инструктаж по ТБ.	
	Составляющие пакета туристских услуг. Анализ предложений туроператоров и выбор оптимального туристского продукта	2
	Разработка рекламных материалов	2
	Самостоятельная работа обучающихся	
	Письменно и в графическом виде разработать концепцию по оформлению стенда туристических фирм (макет, дизайн, и т.п.)	4
Раздел 2. Туристский продукт		
Тема 2.1. Технологические особенности формирования туристского продукта	Содержание	6
	Туристский продукт как комплекс товаров и услуг, потребляемых туристом. Факторы, влияющие на качество турпродукта. Уровни турпродукта. Структура туристического продукта с точки зрения факторов, обуславливающих его качество	
	Практическая работа. Инструктаж по ТБ.	
	Подбор вариантов согласно требованиям потребителя (на примере речных круизов по России). Построение алгоритма оформления и бронирования тура	2
	Самостоятельная работа обучающихся	
	Подготовить презентацию на тему «Речные круизы по России»	4
Тема 2.2. Услуги туристского профиля в составе турпродукта	Содержание	8
	Классификация туристских услуг предприятий туризма и их элементы. Услуги туроператоров и турагентов, их общие и отличительные черты. Роль транспортных услуг в создании турпродукта: перевозка, трансфер, основа турпродукта. Услуги размещения как одна из составляющих турпродукта. Виды предприятий представляющие услуги размещения. Понятие развлекательного туризма и его характеристики.	
	Практическая работа. Инструктаж по ТБ.	
	Анализ составляющих стандартного турпакета	2
	Расчет стоимости турпакета и агентского вознаграждения.	2

	Самостоятельная работа обучающихся	
	Развлекательный туризм и его характеристики	4
Тема 2.3. Права и обязанности турагента	Содержание	6
	Документация турагента, ведение туристской отчетности. Права и обязанности туроператора, турагента и туриста	
	Практическая работа. Инструктаж по ТБ.	
	Анализ претензий к турагентству	2
	Самостоятельная работа обучающихся Не предусмотрена	
Тема 2.4. Документационное сопровождение процесса реализации туристского продукта	Содержание	6
	Основные виды технологической документации, необходимой при проектировании турпродукта Понятие о бронировании услуг. Роль бронирования проездных документов. Туристская путёвка. Туристский ваучер. Информационный листок. Памятка туриста. Каталог туроператора	
	Практическая работа. Инструктаж по ТБ.	
	Оформление бланков: туристская путёвка, туристский ваучер, страховых полисов.	2
	Самостоятельная работа обучающихся	
	Составить информационный листок туристического продукта.	4
Тема 2.5. Условия безопасности в туризме	Содержание	2
	Понятие, сущность и виды угроз безопасности в туризме. Основные направления деятельности по обеспечению безопасности туризма. Факторы, влияющие на туриста во время отдыха.	
	Практическая работа. Не предусмотрена	
	Самостоятельная работа обучающихся Не предусмотрена	
Тема 2.6. Послепродажное обслуживание	Содержание	4
	Изучение послепродажного обслуживания и формирование лояльности потребителя. Послепродажное обслуживание в зависимости от степени удовлетворения клиента.	
	Практическая работа. Инструктаж по ТБ.	
	Анализ предотвращения типичных ошибок менеджеров при продаже туров	2
	Самостоятельная работа обучающихся	
	Роль послепродажного сервиса в обеспечении конкурентоспособности товара.	4

Раздел 3. Продвижение турпродукта		
Тема 3.1 Способы продвижения турпродукта и виды рекламного продукта	Содержание	4
	Способы доведения информации до потребителя туристских услуг. Виды информационных ресурсов. Принципы работы маркетинговой службы в турфирме. Средства и формы рекламы турпродукта на рынке.	
	Практическая работа. Инструктаж по ТБ.	
	Анализ рекламной деятельности турфирмы («мастер -класс»)	2
	Самостоятельная работа обучающихся	
	Методы и нормативно-правовая основа рекламы турпродукта	4
Тема 3.2. Разработка рекламного материала	Содержание	2
	Процесс воздействия и восприятия рекламы. Принципы разработки и размещения рекламы. Особенности организации рекламных кампаний в туризме.	
	Практическая работа. Не предусмотрено	
	Самостоятельная работа обучающихся	
	Разработка маркетинговой стратегии турагентства	4
Тема 3.4. Нерекламные методы продвижения турпродукта	Содержание	2
	Нерекламные методы продвижения турпродукта: прямая рассылка информации, работа с постоянной клиентской базой, прямой маркетинг, организация культурных мероприятий (разбор конкретных ситуаций)	
	Практическая работа. Не предусмотрено	
	Самостоятельная работа обучающихся. Не предусмотрено	
Тема 3.5. Взаимодействия турагента с туроператором	Содержание	4
	Виды взаимодействия с тур операторами. Взаимоотношения турагента с туроператором. Агентское соглашение. Агентское вознаграждение. Условия реализации турпродукта. Проектирование выставочной деятельности турагентства	
	Практическая работа. Не предусмотрено	
	Самостоятельная работа обучающихся Не предусмотрено	
	Содержание	4
	Способы доведения информации до потребителя туристских услуг. Виды информационных ресурсов. Принципы работы маркетинговой службы в турфирме. Средства и формы рекламы турпродукта на рынке.	

	Практическая работа. Инструктаж по ТБ.	
	Анализ рекламной деятельности турфирмы («мастер -класс»)	2
	Самостоятельная работа обучающихся	
	Методы и нормативно-правовая основа рекламы турпродукта	4
Тема 3.1 Способы продвижения турпродукта и виды рекламного продукта	Содержание	4
	Способы доведения информации до потребителя туристских услуг. Виды информационных ресурсов. Принципы работы маркетинговой службы в турфирме. Средства и формы рекламы турпродукта на рынке.	
	Практическая работа. Инструктаж по ТБ.	
	Анализ рекламной деятельности турфирмы («мастер -класс»)	2
	Самостоятельная работа обучающихся	
	Методы и нормативно-правовая основа рекламы турпродукта	4
Раздел 4. Реализация турпродукта. Документооборот в туризме		
Тема 4.1 Квалификационные требования к работникам турагентства. Оборудование офиса турфирмы.	Содержание	8
	Общие требования к персоналу туроператоров и турагентств. Область применения. Нормативные ссылки. Классификация персонала туроператоров и турагентств. Критерии оценки персонала. Офис. Помещение офиса. Требования к помещению (офису). Местонахождение. Внешний вид и реклама. Документация на право пользования офисом. Микроклимат. Информация для посетителей. Автоматизация труда менеджеров туристских агентств. Хранение, обработка и передача информации.	
	Практическая работа. Инструктаж по ТБ.	
	Проектирование офиса турагентства согласно требованиям. Квалификационные требования к руководителям (заместителям руководителей), специалистам, менеджерам, консультантам и референтам. Дополнительные требования. Решение ситуационных задач.	2
	Самостоятельная работа обучающихся	
	Оформление помещения (офиса) турфирмы.	4
Тема 4.2. Договорные	Содержание	4

отношения между турагентством и туроператором	Документооборот. Документооборот турагентства. Документы турагентства. Заявка турагентства туроператору на бронирование. Подтверждение от туроператора о бронировании. Агентский договор (туроператора с турагентством)	
	Практическая работа. Инструктаж по ТБ.	
	Схемы агентских сетей. Центральные и периферийные агентства. Схемы продвижения туристского продукта. Схема "рецептивный ТО - турист". Схема "рецептивный ТО - ТА - турист". Схема "рецептивный ТО - инициативный ТО - ТА - турист". Схема "рецептивный ТО - инициативный ТО - ТО оптовик - ТА - агент - турист".	6
	Самостоятельная работа обучающихся	
Тема 4.3. Взаимоотношения между турагентством и потребителем	Анализ возможных форм договора между турагентством и туроператором	4
	Содержание	6
	Установление контакта с клиентом. Эффективные формы общения с клиентами турфирмы. Применение правил убеждения в переговорах. Формы и стили обслуживания различных групп клиентов. Стратегии обслуживания различных групп клиентов.	
	Практическая работа. Инструктаж по ТБ.	
	Разработка этапов документооборота с туристом («мастер -класс»)	2
	Самостоятельная работа обучающихся.	
	Приёмы воздействия на клиента.	4
Раздел 5. Туристские формальности		
Тема 5.1. Понятие и классификация туристских формальностей	Содержание	6
	Понятие туристских формальностей. Содержание туристских формальностей. Основопологающие правовые акты туристских формальностей. Документация, регламентирующая туристские формальности. Сущность паспортно - визовых формальностей	
	Практическая работа. Инструктаж по ТБ.	
	Исследование туристских формальностей.	1
	Разработка рекомендаций по оптимизации туристских формальностей в турагентстве	2

	Характеристика визового сопровождения туристов.	2
	Анализ ответственности турагентства при реализации туристских формальностей	2
	Самостоятельная работа обучающихся	
	Доклад «Деятельность турагентства по регулированию туристских формальностей»	6
Промежуточная аттестация (экзамен)		6
МДК 02.03 Координация качества выполнения турагентских услуг		120/48/72
Раздел 1. Организация контроля качества обслуживания на предприятии		ПК 2.1. ПК 2.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 09
Тема 1.1. Организация контроля качества обслуживания на предприятии	Содержание	60
	Основные понятия. Качество продукции услуг. Сущность и необходимость организации контроля качества продукции и услуг Конкурентоспособность услуг, продукции. Система показателей качества. Основные понятия и теоретические основы. Понятие и сущность сервиса. Понятие конкуренции. Виды и методы. Качество обслуживания и услуг на предприятиях в сфере туризма. Организация контроля качества. Покупательское поведение потребителей туристских услуг Алгоритм эффективной коммуникации с клиентами турфирмы Причины возникновения возражений клиентов турфирмы. Современные подходы по предотвращению конфликтов с туристами. Стиль поведения в конфликте. Общая характеристика. Распространенные ошибки при работе с возражениями клиентов турфирмы.	
	Практическая работа. Инструктаж по ТБ.	28
	Анализ нормативно-правовых актов, регулирующих контроль качества обслуживания в туроператорской деятельности в Российской Федерации.	2
	Характеристика предприятия сферы обслуживания	2
	Анализ внутренней и внешней среды организации	2
	Этапы обслуживания клиентов	2
	Технология личных продаж. Психологические особенности поведения турагента в процессе продажи турпродукта.	2
	Анализ формы организации обслуживания туристского предприятия	2
	Разработка контроля качества обслуживания на предприятии	2
	Деловая игра «Обслуживание потребителей с соблюдением правил делового	2

	этикета».	
	Деловая игра «Взаимодействие с туроператорами с соблюдением методов эффективного общения»	2
	Разработка рекомендаций по рассмотрению жалоб и претензий клиентов	2
	Анализ жалоб клиентов в процессе осуществления сервисной деятельности	
	Анализ технологии формирования клиентской базы в турагентстве Решение ситуационных задач	2
	Составление анкет и проведение опроса респондентов для определения качества услуг.	2
	Оценка конкурентоспособности организации. Оценить конкурентоспособность туристских услуг и туристского предприятия в целом	2
	Самостоятельная работа обучающихся	6
	История становления управления качеством продукции и услуг	6
	Составить таблицу нормативно-правовых актов, регулирующих контроль качества обслуживания в туроператорской деятельности в Российской Федерации.	6
	Психологические особенности поведения турагента в процессе продажи турпродукта.	6
	Разработка рекомендаций по рассмотрению жалоб и претензий клиентов	6
	Индивидуальный стиль поведения в конфликте.	6
	Подготовить презентацию на тему: «Распространенные ошибки при работе с возражениями клиентов турфирмы».	6
Тема 1.2. Оценка качества обслуживания на предприятии	Содержание	60
	Теоретические аспекты оценки качества обслуживания на предприятии туризма Модель качества услуги на предприятиях в сфере туризма Основные методы оценки качества обслуживания. Особенности обеспечения качества услуг. Формы и методы оценки качества услуг. Определение показателей качества обслуживания при предоставлении туроператорских услуг Система оценки качества обслуживания. Порядок контроля за прохождением и выполнением заказов Безопасность туристов в путешествии. Права и обязанности турфирм и туристов. Оценка персонала гостиницы и определение категории исходя из установленных данных. Разработка стратегии обслуживания молодежной группы туристов Классификация гостиниц и других средств размещения.	

	Практическая работа. Инструктаж по ТБ.	20
	Проведение оценки эффективности предприятия	2
	Контроль и оценка качества обслуживания	2
	Мониторинг качества обслуживания. Оценка качества контроля обслуживания туристической фирмы (на выбор)	2
	Формирование индивидуального подхода к клиенту	2
	Определение показателей качества обслуживания при предоставлении туроператорских услуг	2
	Определение проблем контроля качества услуг	2
	Деловая игра «Информирование потребителей о требованиях консульств к туристам»	2
	Деловая игра «Представление турпродукта индивидуальным корпоративным клиентам».	2
	Разработка системы показателей, по которым возможна оценка результативности и качества обслуживания на предприятии	2
	Защита проекта "Система качества на предприятии туризма"	2
	Самостоятельная работа обучающихся	
	Модель качества услуги на предприятиях в сфере туризма	6
	Классификация гостиниц и других средств размещения.	6
	Проект "Система качества на предприятии туризма".	6
	Оценка персонала гостиницы и определение категории исходя из установленных данных	6
	Разработка стратегии обслуживания молодёжной группы туристов	6
	Подготовить презентацию на тему: «Безопасность туристов в путешествии»	6
	Промежуточная аттестация (экзамен)	6
	Учебная практика Виды работ - Ознакомление с должностными обязанностями персонала туроператорской/турагентской компании - Изучение перечня основных и дополнительных услуг - Разработка программы обслуживания туристов - Информирование потребителя о туристских продуктах - Выявление и анализ запросов потребителя и возможности их реализации	108

- Проектирование туров с учетом запросов потребителей - Формирование технологической карты тура -Изучение особенностей по разработке программы тура и расчёта его стоимости - Расчет стоимости турпакета в соответствии с заявкой потребителя - Рассчитать тур по заданным позициям - Демонстрация навыков использования информационных технологий туроператором/турагентом в своей работе - Выполнение работы по оказанию визовой поддержки потребителю - Оформление турпакета (турпутевки, ваучеры, страховые полисы) - Формирование навыков работы со стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства - Оформление документов строгой отчетности - Взаимодействие с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта - Оформление отчета - Защита отчета	
Производственная практика Виды работ - Анализ профиля туроператора/турагента. Мониторинг предложений туроператоров.; - Анализ ресурсов выбранной дестинации. Анализ систем бронирований туроператоров; - Определение базовых услуг по заданным показателям. Оформление пакета документов для выезда туриста за рубеж по туру; - Проведение маркетинговых исследований рынка туристских услуг; - Формирование туристского продукта. Поиск решений в ситуациях предоставления некачественных услуг, неполного предоставления услуг туроператором; - Составление и защита отчета.	36
Промежуточная аттестация Экзамен по модулю	4
Всего	808

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1 Реализация программы модуля предполагает наличие учебного кабинета турагентской и туроператорской деятельности. Оборудование учебного кабинета: комплект специализированной мебели, информационные стенды, мультимедийное оборудование, комплект учебно-методического обеспечения профессионального модуля. Реализация профессионального модуля предполагает обязательное курсовое проектирование, а также производственную практику (по профилю специальности). При реализации рабочей программы профессионального модуля ПМ.02 Туроператорские и турагентские услуги может быть использовано программное обеспечение Big Blue Button (BBB), Moodle, Я-диск.

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих реализацию ППССЗ по специальности, должны обеспечиваться педагогическими кадрами, имеющими среднее профессиональное, высшее образование, соответствующее профилю преподаваемой учебной дисциплины. Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным для преподавателей, отвечающих за освоение обучающимся профессионального учебного цикла.

Преподаватели получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в профильных организациях не реже одного раза в 5 лет.

4.2 Информационное обеспечение обучения. Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Нормативные документы:

1. "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»: Федеральный закон РФ от 24.11.1996 N 132-ФЗ (пос.редакции.)// СЗ РФ. 1996, № 49.

Основная литература:

1. Емелин, С. В. Технология и организация туроператорской деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 472 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5- 534-13683-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519673>

2. Емелин, С. В. Технология и организация турагентской деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 309 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16141-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/530521>

3. Джанджугазова, Е. А. Маркетинговые технологии в туризме: маркетинг туристских территорий : учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. А. Джанджугазова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 208 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10551-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517926>

4. Технология и организация сопровождения туристов на маршруте : учебное пособие для СПО / составители Н. С. Кобызев, Е. В. Кобызева. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2022. — 118 с. — ISBN 978-5-4488-1360-3, 978-5-4497-1621-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/119624.html>

5. Технология и организация сопровождения туристов. Обеспечение безопасности : учебное пособие для среднего профессионального образования / Г. М. Суворова [и др.] ; ответственный редактор Г. М. Суворова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 195 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11265-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/518209>

6. Захожий, А. В. Туристическая деятельность. Примеры по бухгалтерскому учету и налогообложению : учебно-методическое пособие для СПО / А. В. Захожий. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 106 с. — ISBN 978-5-4488-0974-3, 978-5-4497-0825-0. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/103263.html>

7. Никитинский, Е. С. Теория и практика устойчивого развития туризма : учебник / Е. С. Никитинский, А. Н. Макогонов, Т. В. Имангулова. — Алматы : Казахская академия спорта и туризма, 2021. — 235 с. — ISBN 978-601-7964-80-1. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/133622.html>

Дополнительная литература:

1. Организация туристской деятельности по отдельным видам туризма: общие требования безопасности и специфика : составители Н. С. Кобызев, Е. В. Кобызева. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2022. — 123 с. — ISBN 978-5-4497-1616-3. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/119623.html>

2. Ушакова, Е. О. Организация туристской деятельности : учебное пособие / Е. О. Ушакова. — Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2021. — 84 с. — ISBN 978-5-7782-4581-5. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/126579.html>

3. Валеева, Е. О. Современные технологии организации туристской деятельности : учебное пособие / Е. О. Валеева. — Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2023. — 196 с. — ISBN 978-5-4377-0057-0. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/129199.html>

Интернет-ресурсы:

1. www.turprofi.ru - Портал для турагента
2. www.tourdom.ru - Профессиональный туристический портал
3. www.tonkosti.ru - Электронная туристическая энциклопедия
4. www.russiatourism.ru - Официальный сайт Федерального агентства по туризму Минспорттуризма России
5. www.4p.ru - Официальный сайт журнала «Маркетинг журнал 4p»
6. www.marketing.spb.ru/ - Энциклопедия маркетинга

5. 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	Осуществление приема заказов от туристов. Консультирование туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа). Знать организацию работы с запросами туристов. Знать Ассортимент и характеристики предлагаемых	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике Защита курсовой работы Дифференцированный зачет по производственной практике Экзамен по МДК

	туристских продуктов	
ПК 2.2. Координировать Экзамен по МДК работу по реализации заказа	Координация работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meetкомпаниями	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами Выполнение задач по оформлению и обработке заказов	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Владеть техникой количественной оценки и анализа информации Владеть методикой хранения и поиска информации	
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	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.	
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Взаимодействовать с туроператорами, турагентами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Владеть культурой межличностного общения Знать этику делового общения	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 09. Пользоваться	Знать нормативные документы,	Экспертное наблюдение

профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности	за выполнением работ на практике
--	--	-------------------------------------