

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Куижева Саида Казбековна
Должность: Ректор
Дата подписания: 05.09.2025 13:03:25
Уникальный программный идентификатор:
71183e1134ef9cfa69b206d480271b3c1a975e6f

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования**

«Майкопский государственный технологический университет»

Политехнический колледж

Предметная (цикловая) комиссия экономики и управления, сервиса и туризма

УТВЕРЖДАЮ

Директор политехнического колледжа


З.А. Хутиз
2025 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование дисциплины ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг

Наименование специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Квалификация выпускника Специалист по туризму и гостеприимству

Форма обучения очная

Рабочая программа составлена на основе ФГОС СПО и учебного плана МГТУ по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Составитель рабочей программы:

преподаватель



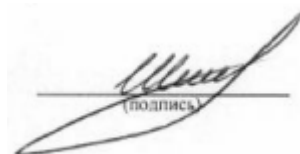
(подпись)

В.В. Доронина
И.О. Фамилия

Рабочая программа утверждена на заседании предметной (цикловой) комиссии экономики и управления, сервиса и туризма

Председатель предметной (цикловой) комиссии

«28» мая 2025 г.



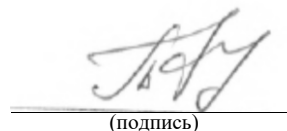
(подпись)

С.К. Шишкова
И.О. Фамилия

СОГЛАСОВАНО:

Зам. директора по учебной работе

«28» мая 2025 г.



(подпись)

Ф.А. Топольян
И.О. Фамилия

Директор туристического агентства
«Хорошие туры»

«28» мая 2025 г.



Н.В. Павлов
И.О. Фамилия

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	12
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	16

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

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

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

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

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Владеть навыками	– 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.
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.
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.

1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов – 324 часа.

в том числе в форме практической подготовки – 238 часов.

Из них на освоение МДК 02.01 – 68 часов.

МДК 02.02 – 66 часов.

МДК 02.02 – 40 часов.

в том числе самостоятельная работа – 10 часов.

курсовая работа - 10 часов.

практики, в том числе учебная – 72 часа.

производственная – 72 часа.

Промежуточная аттестация – 6 часов

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.					
				Обучение по МДК				Практики	
				Всего	В том числе			Учебная	Производственная
					Лабораторных. и практических. занятий	Самостоятельная работа	Промежуточная аттестация		
1	2	3	4	5	6	8	9	10	11
ПК Х.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Раздел 1. Технология и организация туроператорской деятельности	64	40	64	40	4			
ПК Х.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Раздел 2. Технология и организация турагентской деятельности	66	36	60	36	6			
ПК Х.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Раздел 3. Координация работы по реализации заказов	40	18	40	18				
ПК Х.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Курсовая работа	10		10					
	Учебная практика	72	72					72	
	Производственная практика	72	72						72

	Промежуточная аттестация	6					6		
	Всего:	324	238	168	94	X	6	72	72

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
Раздел 1. Технология и организация туроператорской деятельности		24/40
МДК 02.01 Предоставление туроператорских услуг		24/40
Тема 1.1. Основы туроператорской деятельности	Содержание	4
	Понятие туроператорской деятельности. Функции туроператора. Нормативно-правовое регулирование туристской деятельности	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	14
	Нормативно-правовое регулирование туристской деятельности в Российской Федерации	4
	Профиль работы туроператора	4
	Технология транспортного обслуживания туристов	6
	Обработка и оформление заказа клиентов	4
Тема 1.2. Технология разработки туристского продукта	Содержание	6
	Концепция создания туристского маршрута. Особенности формирования турпродукта. Этапы разработки турпродукта. Технология формирования турпродукта	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	14
	Анализ ресурсов выбранной дестинации	4
	Определение базовых услуг по заданным показателям	4
	Калькуляции стоимости туристского продукта	2
	Заявка на бронирование	4
Тема 1.3. Оформление и обработка заказов клиентов	Содержание	4
	Технология работы с клиентами и их обслуживанию. Теоретические аспекты качества обслуживания клиентов. Техника продаж туристского продукта	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	8
	Технология продажи и бронирования турпродукта	4
	Обработка заказов клиентов в туризме	4

Курсовая работа		10
Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 1		6
Раздел 2. Технология и организация турагентской деятельности		24/36
МДК 02.02 Предоставление турагентских услуг		24/36
Тема 2.1. Основы турагентской деятельности	Содержание	6
	Развитие и регулирование турагентской деятельности в РФ. Понятие турагентской деятельности. Организационно - правовые формы функционирования турагентов. Технология обслуживания туриста турагентством	
	В том числе практических и лабораторных занятий	6
	Анализ профиля турагентов	6
Тема 2.2. Документационное сопровождение процесса реализации туристского продукта	Содержание	6
	Права и обязанности туроператора, турагента и туриста. Бронирование услуг в туризме. Документационное сопровождение процесса реализации туристского продукта. Каталог туроператора	
	В том числе практических и лабораторных занятий	6
	Деловая игра «Практика делового общения». Правила проведения семинаров и вебинаров.	6
Тема 2.3. Условия безопасности в туризме	Понятие, сущность и виды угроз безопасности в туризме. Основные направления деятельности по обеспечению безопасности туризма. Факторы, влияющие на туриста во время отдыха	4
	В том числе практических и лабораторных занятий	12
	Изучение технологии оформления договоров	6
	Оформление пакета документов для выезда туриста за рубеж по туру	6
Тема 2.4. Послепродажное обслуживание в туризме	Изучение послепродажного обслуживания и формирование лояльности потребителя. Послепродажное обслуживание в зависимости от степени удовлетворения клиента. Роль послепродажного сервиса в обеспечении конкурентоспособности товара	4
	В том числе практических и лабораторных занятий	8
	Деловая игра «Основы делового общения».	6
	Написать краткое эссе на тему «Приемы воздействия на клиента в турфирме».	2
Тема 2.5. Взаимодействия турагента с туроператором	Виды взаимодействия с туроператорами. Взаимоотношения турагента с туроператором. Условия аннуляции тура и неустойка.	4
	В том числе практических и лабораторных занятий	4

	Разбор ситуаций предоставления некачественных услуг, неполного предоставления услуг турагентом	4
Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 2		4
Раздел 3. Координация работы по реализации заказов		22/18
МДК 02.03 Координация качества выполнения туроператорских и турагентских услуг		22/18
Тема 3.1. Организация контроля качества обслуживания на предприятии	Содержание	12
	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	
	В том числе практических и лабораторных занятий	38
	Разработка контроля качества обслуживания на предприятии	2
	Определение проблем контроля качества услуг	4
	Составление комплексной системы менеджмента качества	4
Тема 3.2. Оценка качества обслуживания на предприятии	Содержание	10
	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	
	В том числе практических и лабораторных занятий	42
	Проведение оценки эффективности предприятия	2
	Составление характеристики предприятия	4
	Определение показателей качества обслуживания	4
Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 3		
Учебная практика Виды работ - 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		72

- 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 Виды работ - Проведение маркетинговых исследований рынка туристских услуг - Формирование туристского продукта	72
Промежуточная аттестация	6
Всего	324

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 в соответствии с п. 6.1.2.1 примерной образовательной программы по специальности.

Оснащенные базы практики в соответствии с п. 6.1.2.5 примерной образовательной программы по специальности.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательной организации выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных изданий и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список может быть дополнен новыми изданиями.

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. Выпряхина, В. М. Маслова. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2023. – 370 с. – URL: <https://urait.ru/bcode/531449>
2. Агешкина, Н. А. Основы турагентской и туроператорской деятельности : учебное пособие / Н.А. Агешкина. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 567 с. — <https://znanium.ru/catalog/document?id=391636>
3. Быстров, С. А. Технология организации туроператорской и турагентской деятельности : учебник / С.А. Быстров. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 375 с. - URL: <https://znanium.ru/catalog/document?id=367053>
4. Гаренских, Л. В. Немецкий язык: вводный курс = Deutsch: Vorkurs : практикум для СПО / Л. В. Гаренских, И. Т. Демкина. – 2-е изд. – Саратов: Профобразование, 2021. – 104 с. – URL: <https://profspo.ru/books/104910>
5. Грозова, О. С. Делопроизводство: учебное пособие для среднего профессионального образования / О. С. Грозова. – Москва: Издательство Юрайт, 2023. – 126 с. – URL: <https://urait.ru/bcode/517797>
6. Емелин, С. В. Технология и организация турагентской деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. – Москва: Издательство Юрайт, 2023. – 194 с. – URL: <https://urait.ru/bcode/530521>
7. 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. – URL: <https://profspo.ru/books/103263>
8. Иванищева, Н. А. Выполнение курсовой работы по профессиональному модулю ПМ.03 Предоставление туроператорских услуг : учебно-методическое пособие / Н. А. Иванищева. — Оренбург : ОГПУ, 2022. — 63 с. — URL: <https://e.lanbook.com/book/265961>
9. 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, 2023. – 177 с. – (Профессиональное образование). – URL: <https://urait.ru/bcode/513745>

10. 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, 2023. – 192 с. – URL: <https://urait.ru/bcode/513618>

11. Косолапов, А.Б., Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности: учебное пособие / А.Б. Косолапов. — Москва: КноРус, 2024. — 293 с. — <https://book.ru/books/950614>

12. Краснопёрова, Ю. В. Теоретическая грамматика английского языка : учебно-методическое пособие для СПО / Ю. В. Краснопёрова. – Саратов: Профобразование, 2019. – 75 с. – URL: <https://profspo.ru/books/86151>

13. 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, 2023. – 462 с. – URL: <https://urait.ru/bcode/523613>

14. Кузнецова, Т. С. Английский язык. Устная речь. Практикум: учебное пособие для СПО / Т. С. Кузнецова. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург: Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 267 с. – URL: <https://profspo.ru/books/87787>

15. Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 172 с. — URL: <https://urait.ru/bcode/517938>

16. Лебедева, Т. Н. Информатика. Информационные технологии: учебно-методическое пособие для СПО / Т. Н. Лебедева, Л. С. Носова, П. В. Волков. – Саратов: Профобразование, 2019. – 128 с. – URL: <https://profspo.ru/books/86070>

17. Маркетинг: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. А. Лукичёва [и др.]; под редакцией Т. А. Лукичёвой, Н. Н. Молчанова. – Москва: Издательство Юрайт, 2023. – 370 с– URL: <https://urait.ru/bcode/531183>

18. 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, 2023. – 282 с. – (Профессиональное образование).– URL: <https://urait.ru/bcode/517198>

19. Орловская, В. П. Технология и организация предприятия туризма : учебник / В.П. Орловская ; под ред. Е.И. Богданова. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 176 с.. - URL: <https://znanium.ru/catalog/document?id=430728>

20. Поддубная, Т. Н. Организация туристской индустрии: технологии комплексного обслуживания лиц с ограниченными возможностями. Курс лекций / Т. Н. Поддубная. — Санкт-Петербург : Лань, 2023. — 136 с.— URL: <https://e.lanbook.com/book/333218>

21. Прокопьева, Ю. В. Бухгалтерский учет и анализ : учебное пособие для СПО / Ю. В. Прокопьева. – Саратов: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 268 с. – URL: <https://profspo.ru/books/90197>

22. Раптанова, И. Н. English for service and tourism industry = Английский язык в сфере обслуживания и туризма: учебное пособие для СПО / И. Н. Раптанова, К. Г. Чапалда. – Саратов: Профобразование, 2020. – 118 с.– URL: <https://profspo.ru/books/91837>

23. Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Ю. Родыгина. – Москва: Издательство Юрайт, 2023. – 431 с. – URL: <https://urait.ru/bcode/513673>

24. Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность в обслуживании населения: учебное пособие для спо / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2024. — 192 с.. — URL: <https://e.lanbook.com/book/359042>

25. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. – Москва: Издательство Юрайт, 2023. – 247 с. – URL: <https://urait.ru/bcode/531023>
26. Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме : учебник и практикум для среднего профессионального образования / С. С. Скобкин. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2023. – 366 с. – URL: <https://urait.ru/bcode/517930>
27. 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, 2023. – 202 с. – URL: <https://urait.ru/bcode/516252>
28. Солодилова, И. А. Лексикология немецкого языка: учебное пособие для СПО / И. А. Солодилова. – Саратов: Профобразование, 2020. – 133 с. – URL: <https://profspo.ru/books/91883>
29. Стренадюк, Г. С. Reise mit Vergnügen: учебное пособие для СПО / Г. С. Стренадюк, Н. Н. Ломакина, Ю. В. Погадаева. – Саратов: Профобразование, 2020. – 116 с. – URL: <https://profspo.ru/books/91843>
30. Темякова, Т. В. Основы экономики организации: экономика и предпринимательство в туризме / Т. В. Темякова, А. В. Вавилина. — Санкт-Петербург : Лань, 2023. — 228 с. — ISBN 978-5-507-45381-8. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/302597>
31. Технологии защиты информации в компьютерных сетях: учебное пособие для СПО / Н. А. Руденков, А. В. Пролетарский, Е. В. Смирнова, А. М. Суоров. – Саратов: Профобразование, 2021. – 368 с. – URL: <https://profspo.ru/books/102207>
32. Тюрин, Д. В. Маркетинговые исследования: учебник для среднего профессионального образования / Д. В. Тюрин. – Москва: Издательство Юрайт, 2022. – 342 с. – (Профессиональное образование). – URL: <https://urait.ru/bcode/507803>
33. Управление качеством : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. Г. Зекунов [и др.] ; под редакцией А. Г. Зекунова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — URL: <https://urait.ru/bcode/531535>
34. Учебная практика по профессиональному модулю ПМ.01 «Предоставление турагентских услуг» : учебно-методическое пособие / М. В. Ефремова, Т. В. Зыкова, О. В. Рябова, Н. А. Шимин. — Нижний Новгород : ННГУ им. Н. И. Лобачевского, 2020. — 26 с. — URL: <https://e.lanbook.com/book/191850>
35. Учебная практика по профессиональному модулю ПМ.01 «Предоставление турагентских услуг»: учебно-методическое пособие / М. В. Ефремова, Т. В. Зыкова, О. В. Рябова, Н. А. Шимин. — Нижний Новгород : ННГУ им. Н. И. Лобачевского, 2020. — 26 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/191850>
36. Чапаева, Л. Г. Французский язык. Вводный курс: практикум для СПО / Л. Г. Чапаева. – Саратов: Профобразование, 2020. – 152 с. – URL: <https://profspo.ru/books/92198>
37. Чернышова, Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения: учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. И. Чернышова. – Москва: Издательство Юрайт, 2023. – 161 с. – URL: <https://urait.ru/bcode/531390>
38. 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, 2023. – 428 с. – URL: <https://urait.ru/bcode/511684>

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. Иванилова, С. В. Экономика организации: учебное пособие для СПО / С. В. Иванилова. – 2-е изд. – Саратов: Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2018. – 152 с.. – URL: <https://profspo.ru/books/77010>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля ¹	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 туристских продуктов	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа	Координация работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями	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	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач	Владеть техникой количественной оценки и анализа информации Владеть методикой хранения и поиска информации	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

¹ В ходе оценивания могут быть учтены личностные результаты.

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	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.	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
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 профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Знать нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике