

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Фейгельман Наталия Владимировна  
Должность: Директор  
Дата подписания: 19.09.2024 17:47:42  
Уникальный программный ключ:  
7320cc04697f2406afb213160141971ff321e42ecf58366b5e9f71236d8e4054



**Частное образовательное учреждение  
профессионального образования  
Тульский техникум Экономики и управления**

**ПРИНЯТА**

Педагогическим Советом

Протокол № 8 от «05» сентября 2024 г.

Председатель  Н.В. Фейгельман

**УТВЕРЖДАЮ**

Директор  Н.В. Фейгельман



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**ПМн.02 ТУРОПЕРАТОРСКИЕ И ТУРАГЕНТСКИЕ УСЛУГИ**

по специальности  
43.02.16 Туризм и гостеприимство

*г. Тула  
2024г.*

## 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>9</b>
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>12</b>

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМн.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	<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> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>– владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры;</li> <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 – 588

в том числе в форме практической подготовки – 386

Из них на освоение МДК – 588

практики, в том числе учебная – 108, производственная -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 подготовки	Объем профессионального модуля, ак. час.			
				Обучение по МДК			
				Всего	В том числе		
Лабораторных. и практических. занятий	Самостоятельная работа <sup>1</sup>	Промежуточная аттестация					
1	2	3	4	5	6	7	8
ПК Х.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Раздел 1. Технология и организация туроператорской деятельности	<b>209</b>	121	<b>191</b>	101	-	18
ПК Х.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Раздел 2. Технология и организация турагентской деятельности	<b>93</b>	47	<b>93</b>	47	-	-
ПК Х.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Раздел 3. Координация работы по реализации заказов	<b>130</b>	74	<b>130</b>	74	-	-
	<b>Курсовая работа</b>	-	-	-	-	-	20
	<b>Учебная практика</b>	<b>108</b>	108	-	-	-	-
	<b>Производственная практика</b>	<b>36</b>	36	-	-	-	-
	<b>Экзамен по модулю</b>	<b>12</b>	-	-	-	-	-
	<b>Всего:</b>	<b>588</b>	<b>386</b>	<b>414</b>	<b>222</b>	<b>X</b>	<b>38</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>70/01</b>	
<b>МДК 02.01 А Предоставление туроператорских услуг</b>		<b>70/101</b>	
<b>Тема 1.1. Основы туроператорской деятельности</b>	<b>Содержание</b>	20	
	Развитие и регулирование туроператорской деятельности в РФ и за рубежом. Понятие туроператорской деятельности. Международное регулирование туристской деятельности. Развитие и регулирование туроператорской деятельности в России		
	Нормативно-правовая база осуществления туроператорской деятельности. Организационно - правовые формы функционирования туроператоров		
	Документация туроператорской фирмы, ведение туристской отчетности. Права и обязанности туроператора, турагента и туриста		
	<b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>		<b>41</b>
	Анализ профиля туроператоров		10
	Изучение технологии оформления договоров		11
	Оформление пакета документов для выезда туриста за рубеж по туру		10
	Разбор ситуаций предоставления некачественных услуг, неполного предоставления услуг туроператором		10
<b>Тема 1.2. Технология разработки туристского продукта</b>	<b>Содержание</b>	25	
	Понятие разработки туристского продукта. Виды турпродуктов.		
	Изучение и анализ ресурсов выбранной дестинации		
	Свойства и цели турпродукта		
	Принципы выбора базовых услуг и турпродуктов		
	<b>Выбор схемы работы в дестинации</b>		
	Основные правила и методика составления программ туров		
Расчет стоимости тура			

	<b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>	<b>40</b>	
	Анализ ресурсов выбранной дестинации	12	
	Определение базовых услуг по заданным показателям	14	
	Выбор вариантов бронирования услуг контрагентов	14	
<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>20</b>
	Мониторинг предложений туроператоров.	6	
	Анализ систем бронирований туроператоров.	6	
	Анализ деятельности принимающих компаний в России и за рубежом	8	
<b>Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 1</b>			
<b>Раздел 2. Технология и организация турагентской деятельности</b>		<b>46/47</b>	
<b>МДК 02.02 А Предоставление турагентских услуг</b>		<b>46/47</b>	
<b>Тема 2.1. Основы турагентской деятельности</b>	<b>Содержание</b>	24	
	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>24</b>
	Анализ профиля турагентов	6	
	<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>	22	
	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>23</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».	3
<b>Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 2</b>		
<b>Раздел 3. Координация работы по реализации заказов</b>		<b>56/74</b>
<b>МДК 02.03 А Координация качества выполнения туроператорских и турагентских услуг</b>		<b>56/74</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>38</b>
	Проведение оценки эффективности предприятия	14
	Составление характеристики предприятия	14
	Определение показателей качества обслуживания	10



<b>Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 3</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	108
<b>Производственная практика</b> <b>Виды работ</b> - Проведение маркетинговых исследований рынка туристских услуг - Формирование туристского продукта	36
<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>12</b>
<b>Всего</b>	<b>588</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 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. 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. 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>

6. 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>

7. 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>

8. 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>

9. 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>

10. 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>

11. 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>

12. 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>

13. 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>

14. 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>

15. 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>

16. 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>

17. 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>

18. 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>

19. Тюрин, Д. В. Маркетинговые исследования: учебник для среднего профессионального образования / Д. В. Тюрин. – Москва: Издательство Юрайт, 2019. – 342 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-9916-4561-4. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/426329>

20. 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>

21. 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>

22. 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, 2022. — 192 с. — ISBN 978-5-8114-9455-2. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/195460> .

### **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 <sup>2</sup>	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 профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать	<p>Владеть основами организации деятельности служб предприятий туризма и основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных</p> <p>Знать требования к оформлению и учету заказов.</p> <p>Знать программное обеспечение деятельности туристских</p>	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

<sup>2</sup> В ходе оценивания могут быть учтены личностные результаты.

знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	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 профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Знать нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике