

Министерство образования, науки и молодежи Республики Крым
Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение Республики Крым
«РОМАНОВСКИЙ КОЛЛЕДЖ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА»

УТВЕРЖДЕНО

Заместитель директора по УПР
ГБПОУ РК «РКИГ»

_____ Е.Ш. Булаш
Приказ № 145 от 31 августа 2023 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМн.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ И ТУРАГЕНТСКИХ
УСЛУГ**
специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство



г. Симферополь, 2023

Рабочая программа профессионального модуля «ПМн.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (ФГОС СПО) по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство», входящей в укрупнённую группу направлений специальностей 43.00.00 Сервис и туризм.

Организация-разработчик: Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Республики Крым «Романовский колледж индустрии гостеприимства».

Разработчик: Донченко Я.А., методист ГБПОУ РК «РКИГ».

Рабочая программа профессионального модуля «ПМн.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг» рассмотрена на заседании ЦМК «Гостеприимство».

Протокол № 1 от «31» августа 2023 г.
Председатель ЦМК _____ Щербакова Е.В.

Рабочая программа профессионального модуля «ПМн.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг» рекомендована методическим советом ГБПОУ РК «РКИГ» при реализации основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

Протокол № 1 от «31» августа 2023 г.
Методист Я.А. Донченко

СОГЛАСОВАНО с работодателем

наименование предприятия/организации

Подпись, должность, инициалы, фамилия

«__» ____ 20__ г.
М.П.

©) Я.А.Донченко – автор-составитель

СОДЕРЖАНИЕ

Стр.

1. Общая характеристика рабочей программы профессионального модуля
2. Структура и содержание профессионального модуля
3. Условия реализации профессионального модуля
4. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА 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"> – 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	<ul style="list-style-type: none"> – координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа; – взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями; – владеть культурой межличностного общения;

	<ul style="list-style-type: none"> – 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	<ul style="list-style-type: none"> – 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.

Освоение дисциплины обеспечивает достижение обучающимися следующих личностных результатов реализации программы воспитания:

ЛР №	Расшифровка
ЛР 1	Осознающий себя гражданином России и защитником Отечества, выражающий свою российскую идентичность в поликультурном и многоконфессиональном российском обществе и современном мировом сообществе. Сознательное единство с народом России, с Российским государством, демонстрирующий ответственность за развитие страны. Проявляющий готовность к защите Родины, способный аргументированно отстаивать суверенитет и достоинство народа России, сохранять и защищать историческую правду о Российском государстве
ЛР 2	Проявляющий активную гражданскую позицию на основе уважения закона и правопорядка, прав и свобод сограждан, уважения к историческому и культурному наследию России. Осознанно и деятельно выражающий неприятие дискриминации в обществе по социальным, национальным, религиозным признакам; экстремизма, терроризма, коррупции, антигосударственной деятельности. Обладающий опытом гражданской социально значимой деятельности (в студенческом самоуправлении, добровольчестве, экологических, природоохранных, военно-патриотических и др. объединениях, акциях, программах). Принимающий роль

	избирателя и участника общественных отношений, связанных с взаимодействием с народными избранниками
ЛР 3	Демонстрирующий приверженность традиционным духовно-нравственным ценностям, культуре народов России, принципам честности, порядочности, открытости. Действующий и оценивающий свое поведение и поступки, поведение и поступки других людей с позиций традиционных российских духовно-нравственных, социокультурных ценностей и норм с учетом осознания последствий поступков. Готовый к деловому взаимодействию и неформальному общению с представителями разных народов, национальностей, вероисповеданий, отличающий их от участников групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие социально опасного поведения окружающих и предупреждающий его. Проявляющий уважение к людям старшего поколения, готовность к участию в социальной поддержке нуждающихся в ней.
ЛР 4	Проявляющий и демонстрирующий уважение к труду человека, осознающий ценность собственного труда и труда других людей. Экономически активный, ориентированный на осознанный выбор сферы профессиональной деятельности с учетом личных жизненных планов, потребностей своей семьи, российского общества. Выражающий осознанную готовность к получению профессионального образования, к непрерывному образованию в течение жизни Демонстрирующий позитивное отношение к регулированию трудовых отношений. Ориентированный на самообразование и профессиональную переподготовку в условиях смены технологического уклада и сопутствующих социальных перемен. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа»
ЛР 5	Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, народу, малой родине, знания его истории и культуры, принятие традиционных ценностей многонационального народа России. Выражающий свою этнокультурную идентичность, сознающий себя патриотом народа России, деятельно выражающий чувство причастности к многонациональному народу России, к Российскому Отечеству. Проявляющий ценностное отношение к историческому и культурному наследию народов России, к национальным символам, праздникам, памятникам, традициям народов, проживающих в России, к соотечественникам за рубежом, поддерживающий их заинтересованность в сохранении общероссийской культурной идентичности, уважающий их права
ЛР 6	Ориентированный на профессиональные достижения, деятельно выражающий познавательные интересы с учетом своих способностей, образовательного и профессионального маршрута, выбранной квалификации
ЛР 7	Осознающий и деятельно выражающий приоритетную ценность каждой человеческой жизни, уважающий достоинство личности каждого человека, собственную и чужую уникальность, свободу мировоззренческого выбора, самоопределения. Проявляющий бережливое и чуткое отношение к религиозной принадлежности каждого человека, предупредительный в отношении выражения прав и законных интересов других людей
ЛР 8	Проявляющий и демонстрирующий уважение законных интересов и прав представителей различных этнокультурных, социальных, конфессиональных групп в российском обществе; национального достоинства, религиозных убеждений с учётом соблюдения необходимости обеспечения

	конституционных прав и свобод граждан. Понимающий и деятельно выражающий ценность межрелигиозного и межнационального согласия людей, граждан, народов в России. Выражающий сопричастность к преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства, включенный в общественные инициативы, направленные на их сохранение
ЛР 9	Сознающий ценность жизни, здоровья и безопасности. Соблюдающий и пропагандирующий здоровый образ жизни (здоровое питание, соблюдение гигиены, режим занятий и отдыха, физическая активность), демонстрирующий стремление к физическому совершенствованию. Проявляющий сознательное и обоснованное неприятие вредных привычек и опасных склонностей (курение, употребление алкоголя, наркотиков, психоактивных веществ, азартных игр, любых форм зависимостей), деструктивного поведения в обществе, в том числе в цифровой среде
ЛР 10	Бережливо относящийся к природному наследию страны и мира, проявляющий сформированность экологической культуры на основе понимания влияния социальных, экономических и профессионально-производственных процессов на окружающую среду. Выражающий деятельное неприятие действий, приносящих вред природе, распознающий опасности среды обитания, предупреждающий рискованное поведение других граждан, популяризирующий способы сохранения памятников природы страны, региона, территории, поселения, включенный в общественные инициативы, направленные на заботу о них
ЛР 11	Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры. Критически оценивающий и деятельно проявляющий понимание эмоционального воздействия искусства, его влияния на душевное состояние и поведение людей. Бережливо относящийся к культуре как средству коммуникации и самовыражения в обществе, выражающий сопричастность к нравственным нормам, традициям в искусстве. Ориентированный на собственное самовыражение в разных видах искусства, художественном творчестве с учётом российских традиционных духовно-нравственных ценностей, эстетическом обустройстве собственного быта. Разделяющий ценности отечественного и мирового художественного наследия, роли народных традиций и народного творчества в искусстве. Выражающий ценностное отношение к технической и промышленной эстетике
ЛР 12	Принимающий российские традиционные семейные ценности. Ориентированный на создание устойчивой многодетной семьи, понимание брака как союза мужчины и женщины для создания семьи, рождения и воспитания детей, неприятия насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания
Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные отраслевыми требованиями к деловым качествам личности	
ЛР 13	Выполняющий профессиональные навыки в сфере туризма и гостеприимства

1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов – 534

в том числе в форме практической подготовки – 324

Из них на освоение МДК 02.01 – 370

в том числе самостоятельная работа – 8.

практики, в том числе учебная – 72

производственная – 72

Промежуточная аттестация – 12

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			Промежуточная аттестация	Курсовой проект	Учебная
Лабораторных и практических занятий	Самостоятельная работа									
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>8</i>	<i>9</i>		<i>10</i>	<i>11</i>
ПК 2.1.-2.2 ОК 01 – ОК 05; ОК 09 ЛР1-13	Раздел 1. Технология и организация туроператорской деятельности	96	40	88	40	8	6			
ПК 2.1.-2.2 ОК 01 – ОК 05; ОК 09 ЛР1-13	Раздел 2. Технология и организация турагентской деятельности	104	56	104	56		6			
ПК 2.1.-2.2 ОК 01 – ОК 05; ОК 09 ЛР1-13	Раздел 3. Координация работы по реализации заказов	178	84	178	84		6	30		
	Учебная практика	72	72						72	
	Производственная практика	72	72							72
	Промежуточная аттестация	12					12			
	Всего:	504	324	346	136	8	30		72	72

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

Наименование разделов и тем профессионального модуля, междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Домашнее задание	Объем, акад. ч. / в т.ч. в форме практической подготовки	
1	2		3	
Раздел 1. Технология и организация туроператорской деятельности		96/40		
МДК 02.01 А Предоставление туроператорских услуг		80/40		
Тема 1.1. Основы туроператорской деятельности	Содержание		48/24	
	1	Развитие и регулирование туроператорской деятельности в РФ и за рубежом..	Д.6 , стр 8-24	1
	2	Развитие и регулирование туроператорской деятельности в РФ и за рубежом.	Д.6 , стр 8-24	1
	3	Понятие туроператорской деятельности	Д.6 , стр 25	1
	4	Понятие туроператорской деятельности	Д.6 , стр 29	1
	5	Международное регулирование туристской деятельности.	Д.6 , стр 29	1
	6	Международное регулирование туристской деятельности.	Д.6 , стр 30	1
	7	Развитие и регулирование туроператорской деятельности в России	Д.6 , стр 30	1
	8	Развитие и регулирование туроператорской деятельности в России	Д.6 , стр 47	1
	9	Нормативно-правовая база осуществления туроператорской деятельности	Д.6 , стр 50	1
	10	Нормативно-правовая база осуществления туроператорской деятельности	Д.6 , стр 50	1
	11	Нормативно-правовая база осуществления туроператорской деятельности	Д.6 , стр 60	1
	12	Нормативно-правовая база осуществления туроператорской деятельности	Д.6 , стр 62	1
	13	Организационно - правовые формы функционирования туроператоров	Д.6 , стр 87	1
	14	Организационно - правовые формы функционирования туроператоров	Д.6 , стр 90	1
	15	Организационно - правовые формы функционирования туроператоров	Д.6 , стр 93	1
16	Организационно - правовые формы функционирования туроператоров	Д.6 , стр 114	1	

17	Документация туроператорской фирмы, ведение туристской отчетности. Права и обязанности туроператора, турагента и туриста	Д.6 , стр 119	1
18	Документация туроператорской фирмы, ведение туристской отчетности. Права и обязанности туроператора, турагента и туриста	Д.6 , стр 121	1
19	Документация туроператорской фирмы, ведение туристской отчетности. Права и обязанности туроператора, турагента и туриста	Д.6 , стр 123	1
20	Документация туроператорской фирмы, ведение туристской отчетности. Права и обязанности туроператора, турагента и туриста	Д.6 , стр 123	1
21	Документация туроператорской фирмы, ведение туристской отчетности. Права и обязанности туроператора, турагента и туриста	Д.6 , стр 132	1
22	Документация туроператорской фирмы, ведение туристской отчетности. Права и обязанности туроператора, турагента и туриста	Д.6 , стр 136	1
23	Документация туроператорской фирмы, ведение туристской отчетности. Права и обязанности туроператора, турагента и туриста	Д.6 , стр139	1
24	Документация туроператорской фирмы, ведение туристской отчетности. Права и обязанности туроператора, турагента и туриста	Д.6 , стр 155	1
В том числе практических занятий и лабораторных работ		24	
25	Анализ профиля туроператоров	Д.6 , стр 156	1
26	Анализ профиля туроператоров	Д.6 , стр 156	1
27	Анализ профиля туроператоров	Д.6 , стр 156	1
28	Анализ профиля туроператоров	Д.6 , стр 156	1
29	Анализ профиля туроператоров	Д.6 , стр 156	1
30	Анализ профиля туроператоров	Д.6 , стр 156	1
31	Изучение технологии оформления договоров	Д.6 , стр 159	1
32	Изучение технологии оформления договоров	Д.6 , стр 159	1
33	Изучение технологии оформления договоров	Д.6 , стр 159	1
34	Изучение технологии оформления договоров	Д.6 , стр 159	1
35	Изучение технологии оформления договоров	Д.6 , стр 159	1
36	Изучение технологии оформления договоров	Д.6 , стр 159	1
37	Оформление пакета документов для выезда туриста за рубеж по туру	Д.6 , стр 166	1
38	Оформление пакета документов для выезда туриста за рубеж по туру	Д.6 , стр 166	1
39	Оформление пакета документов для выезда туриста за рубеж по туру	Д.6 , стр 167	1
40	Оформление пакета документов для выезда туриста за рубеж по туру	Д.6 , стр 167	1

	41	Оформление пакета документов для выезда туриста за рубеж по туру	Д.6 , стр 168	1
	42	Оформление пакета документов для выезда туриста за рубеж по туру	Д.6 , стр 168	1
	43	Разбор ситуаций предоставления некачественных услуг, неполного предоставления услуг туроператором	Д.6 , стр 169	1
	44	Разбор ситуаций предоставления некачественных услуг, неполного предоставления услуг туроператором	Д.6 , стр 169	1
	45	Разбор ситуаций предоставления некачественных услуг, неполного предоставления услуг туроператором	Д.6 , стр 169	1
	46	Разбор ситуаций предоставления некачественных услуг, неполного предоставления услуг туроператором	Д.6 , стр 172	1
	47	Разбор ситуаций предоставления некачественных услуг, неполного предоставления услуг туроператором	Д.6 , стр 172	1
	48	Разбор ситуаций предоставления некачественных услуг, неполного предоставления услуг туроператором	Д.6 , стр 172	1
Тема 1.2. Технология разработки туристского продукта	Содержание		16/8	
	49	Понятие разработки туристского продукта.	Д.6 , стр 180	1
	50	Виды турпродуктов.	Д.6 , стр 180	1
	51	Изучение и анализ ресурсов выбранной дестинации	Д.6 , стр 182	1
	52	Свойства и цели турпродукта	Д.6 , стр 201	1
	53	Принципы выбора базовых услуг и турпродуктов	Д.6 , стр 205	1
	54	Выбор схемы работы в дестинации	Д.6 , стр 207	1
	55	Основные правила и методика составления программ туров	Д.6 , стр 208	1
	56	Расчет стоимости тура	Д.6 , стр 212	1
	В том числе практических занятий и лабораторных работ		8	
	57	Анализ ресурсов выбранной дестинации	Д.6 , стр 219	1
	58	Анализ ресурсов выбранной дестинации	Д.6 , стр 219	1
	59	Определение базовых услуг по заданным показателям	Д.6 , стр 230	1
	60	Определение базовых услуг по заданным показателям	Д.6 , стр 233	1
	61	Выбор вариантов бронирования услуг контрагентов	Д.6 , стр 237	1
	62	Выбор вариантов бронирования услуг контрагентов	Д.6 , стр 247	1
63	Выбор вариантов бронирования услуг контрагентов	Д.6 , стр 249	1	
64	Выбор вариантов бронирования услуг контрагентов	Д.6 , стр 252	1	
	Содержание		16/8	

Тема 1.3. Оформление и обработка заказов клиентов	65	Теоретические аспекты оформления и обработки заказов	Д.6 , стр 253	1	
	66	Теоретические аспекты оформления и обработки заказов	Д.6 , стр 259	1	
	67	Технология работы с клиентами и их обслуживанию.	Д.6 , стр 259	1	
	68	Технология работы с клиентами и их обслуживанию.	Д.6 , стр 261	1	
	69	Теоретические аспекты качества обслуживания клиентов.	Д.5 , стр. 50	1	
	70	Теоретические аспекты качества обслуживания клиентов.	Д.5 , стр 55	1	
	71	Программное обеспечение для учёта и ведения заказов и клиентов.	Д.5 , стр 198	1	
	72	Программное обеспечение для учёта и ведения заказов и клиентов.	Д.5 стр 200	1	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ			8	
	73	Мониторинг предложений туроператоров.	Д.6 , стр 8-25	1	
	74	Мониторинг предложений туроператоров.	Д.6 , стр 8-25	1	
	75	Анализ систем бронирований туроператоров.	Д.6 , стр 29	1	
	76	Анализ систем бронирований туроператоров.	Д.6 , стр 29	1	
	77	Анализ деятельности принимающих компаний в России и за рубежом	Д.6 , стр 30	1	
	78	Анализ деятельности принимающих компаний в России и за рубежом	Д.6 , стр 32	1	
79	Анализ деятельности принимающих компаний в России и за рубежом	Д.6 , стр 87	1		
80	Анализ деятельности принимающих компаний в России и за рубежом	Д.6 , стр 88	1		
Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 1 Написание реферата Работа с конспектом			8		
Консультация			2		
Промежуточная аттестация в форме экзамена			6		
Раздел 2. Технология и организация турагентской деятельности			104/56		
МДК 02.02 А Предоставление турагентских услуг			96/56		
Тема 2.1. Основы турагентской деятельности	Содержание		48/28		
	1	Развитие и регулирование турагентской деятельности в РФ и за рубежом.	Д.5 , стр 134	1	
	2	Развитие и регулирование турагентской деятельности в РФ и за рубежом.	Д.5 , стр 172	1	
	3	Понятие турагентской деятельности	Д.6 , стр 139	1	
	4	Понятие турагентской деятельности	Д.6 , стр 139	1	
	5	Международное регулирование туристской деятельности.	Д.6 , стр 145	1	
	6	Международное регулирование туристской деятельности.	Д.6 , стр145	1	

7	Международное регулирование туристской деятельности.	Д.5 , стр 236	1
8	Международное регулирование туристской деятельности.	Д.5 , стр 236	1
9	Развитие и регулирование турагентской деятельности в России	Д.5 , стр 240	1
10	Развитие и регулирование турагентской деятельности в России	Д.5 стр 245	1
11	Развитие и регулирование турагентской деятельности в России	Д.5 стр 246	1
12	Развитие и регулирование турагентской деятельности в России	Д.5 стр 247	1
13	Нормативно-правовая база осуществления турагентской деятельности. Организационно - правовые формы функционирования турагентов	Д.6 стр 230	1
14	Нормативно-правовая база осуществления турагентской деятельности. Организационно - правовые формы функционирования турагентов	Д.6 стр 230	1
15	Нормативно-правовая база осуществления турагентской деятельности. Организационно - правовые формы функционирования турагентов	Д.6 стр 261	1
16	Нормативно-правовая база осуществления турагентской деятельности. Организационно - правовые формы функционирования турагентов	Д.6 стр 261	1
17	Документация турагента, ведение туристской отчетности.	Д.5 стр 50	1
18	Документация турагента, ведение туристской отчетности.	Д.5 стр 50	1
19	Права и обязанности туроператора, турагента и туриста	Д.5 стр 55	1
20	Права и обязанности туроператора, турагента и туриста	Д.5 стр 55	1
В том числе практических и лабораторных занятий		28	
21	Анализ профиля турагентов	Д.5 стр 43	1
22	Анализ профиля турагентов	Д.5 стр 43	1
23	Анализ профиля турагентов	Д.5 стр 50	1
24	Анализ профиля турагентов	Д.5 стр 50	1
25	Анализ профиля турагентов	Д.6 стр 25	1
26	Анализ профиля турагентов	Д.6 стр 25	1
27	Изучение технологии оформления договоров	Д.6 стр 237	1
28	Изучение технологии оформления договоров	Д.6 стр 238	1
29	Изучение технологии оформления договоров	Д.6 стр 240	1
30	Изучение технологии оформления договоров	Д.6 стр 240	1

	31	Изучение технологии оформления договоров	Д.5 стр 106	1
	32	Изучение технологии оформления договоров	Д.5 стр 106	1
	33	Изучение технологии оформления договоров	Д.5 стр 110	1
	34	Изучение технологии оформления договоров	Д.5 стр 110	1
	35	Оформление пакета документов для выезда туриста за рубеж по туру	Д.5 стр 134	1
	36	Оформление пакета документов для выезда туриста за рубеж по туру	Д.5 стр 134	1
	37	Оформление пакета документов для выезда туриста за рубеж по туру	Д.5 стр 150	1
	38	Оформление пакета документов для выезда туриста за рубеж по туру	Д.5 стр 150	1
	39	Оформление пакета документов для выезда туриста за рубеж по туру	Д.5 стр 150	1
	40	Оформление пакета документов для выезда туриста за рубеж по туру	Д.5 стр 150	1
	41	Оформление пакета документов для выезда туриста за рубеж по туру	Д.5 стр 150	1
	42	Оформление пакета документов для выезда туриста за рубеж по туру	Д.5 стр 164	1
	43	Разбор ситуаций предоставления некачественных услуг, неполного предоставления услуг турагентом	Д.5 стр 164	1
	44	Разбор ситуаций предоставления некачественных услуг, неполного предоставления услуг турагентом	Д.5 стр 164	1
	45	Разбор ситуаций предоставления некачественных услуг, неполного предоставления услуг турагентом	Д.5 стр 164	1
	46	Разбор ситуаций предоставления некачественных услуг, неполного предоставления услуг турагентом	Д.5 стр 198	1
	47	Разбор ситуаций предоставления некачественных услуг, неполного предоставления услуг турагентом	Д.5 стр 198	1
	48	Разбор ситуаций предоставления некачественных услуг, неполного предоставления услуг турагентом	Д.5 стр 198	1
Тема 2.2. Коммуникационные технологии в туризме	Содержание		48/28	
	49	Практика делового общения и переписки.	О.1 стр. 3-10	1
	50	Практика делового общения и переписки.	О.1 стр. 3-10	1
	51	Формирование коммуникативных навыков.	О.1 стр. 11-15	1
	52	Формирование коммуникативных навыков.	О.1 стр. 11-15	1
	53	Понятие корпоративной культуры.	О.1 стр. 16-20	1
	54	Понятие корпоративной культуры.	О.1 стр. 16-20	1
	55	Профессиональная этика работников туроператорской компании	О.1 стр. 21-23	1
56	Профессиональная этика работников туроператорской компании	О.1 стр. 21-23	1	

57	Работа с информационно-справочными материалами.	О.1 стр. 24-27	1
58	Работа с информационно-справочными материалами.	О.1 стр. 24-27	1
59	Изучение популярных электронных порталов по туризму и работа с ними.	О.1 стр. 28-31	1
60	Изучение популярных электронных порталов по туризму и работа с ними.	О.1 стр. 28-31	1
61	Использование каталогов и ценовых предложений	О.1 стр. 28-31	1
62	Использование каталогов и ценовых предложений	О.1 стр. 28-31	1
63	Решение проблем с помощью правового регулирования.	О.1 стр. 32-38	1
64	Решение проблем с помощью правового регулирования.	О.1 стр. 32-38	1
65	Решение проблем с помощью правового регулирования.	О.1 стр. 32-38	1
66	Решение проблем с помощью правового регулирования.	О.1 стр. 32-38	1
67	Качество обслуживания и способы его регулирования в туризме	О.1 стр. 32-38	1
68	Качество обслуживания и способы его регулирования в туризме	О.1 стр. 32-38	1
В том числе практических и лабораторных занятий		28	
69	Деловая игра «Практика делового общения». Правила проведения семинаров и вебинаров.	О.1 стр. 40-43	1
70	Деловая игра «Практика делового общения». Правила проведения семинаров и вебинаров.	О.1 стр. 40-43	1
71	Деловая игра «Практика делового общения». Правила проведения семинаров и вебинаров.	О.1 стр. 43-48	1
72	Деловая игра «Практика делового общения». Правила проведения семинаров и вебинаров.	О.1 стр. 43-48	1
73	Деловая игра «Практика делового общения». Правила проведения семинаров и вебинаров.	О.1 стр. 43-48	1
74	Деловая игра «Практика делового общения». Правила проведения семинаров и вебинаров.	О.1 стр. 43-48	1
75	Деловая игра «Практика делового общения». Правила проведения семинаров и вебинаров.	О.1 стр. 43-48	1
76	Деловая игра «Практика делового общения». Правила проведения семинаров и вебинаров.	О.1 стр. 43-48	1
77	Деловая игра «Основы делового общения».	О.1 стр. 49-51	1
78	Деловая игра «Основы делового общения».	О.1 стр. 49-51	1

	79	Деловая игра «Основы делового общения».	О.1 стр. 49-51	1
	80	Деловая игра «Основы делового общения».	О.1 стр. 49-51	1
	81	Деловая игра «Основы делового общения».	О.1 стр. 49-51	1
	82	Деловая игра «Основы делового общения».	О.1 стр. 49-51	1
	83	Деловая игра «Основы делового общения».	О.1 стр. 49-51	1
	84	Деловая игра «Основы делового общения».	О.1 стр. 49-51	1
	85	Деловая игра «Основы делового общения».	О.1 стр. 49-51	1
	86	Деловая игра «Основы делового общения».	О.1 стр. 49-51	1
	87	Деловая игра «Основы делового общения».	О.1 стр. 49-51	1
	88	Деловая игра «Основы делового общения».	О.1 стр. 49-51	1
	89	Приемы воздействия на клиента в турфирме	О.1 стр. 52-56	1
	90	Приемы воздействия на клиента в турфирме	О.1 стр. 52-56	1
	91	Приемы воздействия на клиента в турфирме	О.1 стр. 52-56	1
	92	Приемы воздействия на клиента в турфирме	О.1 стр. 52-56	1
	93	Приемы воздействия на клиента в турфирме	О.1 стр. 52-56	1
	94	Приемы воздействия на клиента в турфирме	О.1 стр. 52-56	1
	95	Приемы воздействия на клиента в турфирме	О.1 стр. 52-56	1
	96	Приемы воздействия на клиента в турфирме	О.1 стр. 52-56	1
Консультация			2	
Промежуточная аттестация в форме экзамена			6	
Раздел 3. Координация работы по реализации заказов			178/84	
МДК 02.03 А Координация качества выполнения туроператорских и турагентских услуг			178/84	
Тема 3.1.	Содержание		70/42	
Организация контроля качества обслуживания на предприятии	1	Организация контроля качества обслуживания	О1, стр 167	1
	2	Организация контроля качества обслуживания	О1, стр 168	1
	3	Организация контроля качества обслуживания	О1, стр 169	1
	4	Организация контроля качества обслуживания	О1, стр 172	1
	5	Организация контроля качества обслуживания	О1, стр 180	1
	6	Организация контроля качества обслуживания	О1, стр 180	1
	7	Понятие и сущность сервиса	О1, стр 182	1
	8	Понятие и сущность сервиса	О1, стр 201	1
	9	Понятие и сущность сервиса	О1, стр 205	1
	10	Понятие и сущность сервиса	О1, стр 207	1

11	Модель качества услуги на предприятиях в сфере туризма	О1, стр 208	1
12	Модель качества услуги на предприятиях в сфере туризма	О1, стр 212	1
13	Модель качества услуги на предприятиях в сфере туризма	О1, стр 212	1
14	Модель качества услуги на предприятиях в сфере туризма	О1, стр 219	1
15	Качество обслуживания и услуг на предприятиях в сфере туризма	О1, стр 219	1
16	Качество обслуживания и услуг на предприятиях в сфере туризма	О1, стр 230	1
17	Качество обслуживания и услуг на предприятиях в сфере туризма	О1, стр 233	1
18	Качество обслуживания и услуг на предприятиях в сфере туризма	О1, стр 237	1
19	Качество обслуживания и услуг на предприятиях в сфере туризма	О1, стр 247	1
20	Качество обслуживания и услуг на предприятиях в сфере туризма	О1, стр 249	1
21	Сущность и необходимость организации контроля качества продукции и услуг	О1, стр 252	1
22	Сущность и необходимость организации контроля качества продукции и услуг	О1, стр 253	1
23	Сущность и необходимость организации контроля качества продукции и услуг	О1, стр 259	1
24	Сущность и необходимость организации контроля качества продукции и услуг	О1, стр 259	1
25	Организация контроля качества	О1, стр 261	1
26	Организация контроля качества	О2, стр. 50	1
27	Организация контроля качества	О2, стр 55	1
28	Организация контроля качества	О2, стр 198	1
В том числе практических и лабораторных занятий		42	
29	Разработка контроля качества обслуживания на предприятии	О1, стр 88	1
30	Разработка контроля качества обслуживания на предприятии	О2, стр 134	1
31	Разработка контроля качества обслуживания на предприятии	О2, стр 172	1
32	Разработка контроля качества обслуживания на предприятии	О1, стр 139	1
33	Разработка контроля качества обслуживания на предприятии	О1, стр 139	1
34	Разработка контроля качества обслуживания на предприятии	О1, стр 145	1
35	Разработка контроля качества обслуживания на предприятии	О1, стр 145	1
36	Разработка контроля качества обслуживания на предприятии	О2, стр 236	1
37	Разработка контроля качества обслуживания на предприятии	О2, стр 240	1
38	Разработка контроля качества обслуживания на предприятии	О2 стр 245	1

39	Разработка контроля качества обслуживания на предприятии	О2 стр 246	1
40	Разработка контроля качества обслуживания на предприятии	О2 стр 247	1
41	Разработка контроля качества обслуживания на предприятии	О1 стр 230	1
42	Разработка контроля качества обслуживания на предприятии	О1 стр 230	1
43	Определение проблем контроля качества услуг	О1 стр 261	1
44	Определение проблем контроля качества услуг	О1 стр 261	1
45	Определение проблем контроля качества услуг	О2 стр 50	1
46	Определение проблем контроля качества услуг	О2 стр 50	1
47	Определение проблем контроля качества услуг	О2 стр 55	1
48	Определение проблем контроля качества услуг	О2 стр 55	1
49	Определение проблем контроля качества услуг	О2 стр 43	1
50	Определение проблем контроля качества услуг	О2 стр 43	1
51	Определение проблем контроля качества услуг	О2 стр 50	1
52	Определение проблем контроля качества услуг	О2 стр 50	1
53	Определение проблем контроля качества услуг	О1 стр 25	1
54	Определение проблем контроля качества услуг	О1 стр 25	1
55	Определение проблем контроля качества услуг	О1 стр 237	1
56	Определение проблем контроля качества услуг	О1 стр 238	1
57	Составление комплексной системы менеджмента качества	О1 стр 240	1
58	Составление комплексной системы менеджмента качества	О1 стр 240	1
59	Составление комплексной системы менеджмента качества	О2 стр 106	1
60	Составление комплексной системы менеджмента качества	О2 стр 106	1
61	Составление комплексной системы менеджмента качества	О2 стр 110	1
62	Составление комплексной системы менеджмента качества	О2 стр 110	1
63	Составление комплексной системы менеджмента качества	О2 стр 134	1
64	Составление комплексной системы менеджмента качества	О2 стр 134	1
65	Составление комплексной системы менеджмента качества	О2 стр 150	1
66	Составление комплексной системы менеджмента качества	О2 стр 150	1
67	Составление комплексной системы менеджмента качества	О2 стр 164	1
68	Составление комплексной системы менеджмента качества	О2 стр 164	1
69	Составление комплексной системы менеджмента качества	О2 стр 198	1
70	Составление комплексной системы менеджмента качества	О2 стр 198	1
Содержание		70/42	

Тема 3.2. Оценка качества обслуживания на предприятии	71	Теоретические аспекты оценки качества обслуживания на предприятии туризма	О.2 с.4-5	1
	72	Теоретические аспекты оценки качества обслуживания на предприятии туризма	О.2 с.6-7	1
	73	Теоретические аспекты оценки качества обслуживания на предприятии туризма	О.2 с.7-8	1
	74	Теоретические аспекты оценки качества обслуживания на предприятии туризма	О.2 с.8-9	1
	75	Теоретические аспекты оценки качества обслуживания на предприятии туризма	О.2 с.8-9	1
	76	Теоретические аспекты оценки качества обслуживания на предприятии туризма	О.2 с.10-13	1
	77	Основные методы оценки качества обслуживания	О.2 с.10-13	1
	78	Основные методы оценки качества обслуживания	О.2 с.14-16	1
	79	Основные методы оценки качества обслуживания	О.2 с.14-16	1
	80	Основные методы оценки качества обслуживания	О.2 с.16-21	1
	81	Особенности обеспечения качества услуг	О.2 с.16-21	1
	82	Особенности обеспечения качества услуг	О.2 с.16-21	1
	83	Особенности обеспечения качества услуг	О.2 с.16-21	1
	84	Особенности обеспечения качества услуг	О.2 с.22-29	1
	85	Особенности обеспечения качества услуг	О.3 с.24-28	1
	86	Особенности обеспечения качества услуг	О.2 с.22-29	1
	87	Система оценки качества обслуживания	О.3 с.24-28	1
	88	Система оценки качества обслуживания	О.2 с.31-34	1
	89	Система оценки качества обслуживания	О.2 с.35-39	1
	90	Система оценки качества обслуживания	О.2 с.40	1
	91	Система оценки качества обслуживания	О.2 с.41-42	1
	92	Система оценки качества обслуживания	О.2 с.43-44,	1
	93	Формы и методы оценки качества услуг	О.2 с.43-44,	1
	94	Формы и методы оценки качества услуг	О.2 с. 65-66	1
	95	Формы и методы оценки качества услуг	О.2 с. 67-70	1
	96	Формы и методы оценки качества услуг	О.2 с. 71-72	1
	97	Формы и методы оценки качества услуг	О.2 с.73-82	1

98	Формы и методы оценки качества услуг	О.2 с.83-84	1
В том числе практических и лабораторных занятий		42	
99	Проведение оценки эффективности предприятия	О.2 с. 87	1
100	Проведение оценки эффективности предприятия	О.2 с. 88	1
101	Проведение оценки эффективности предприятия	О.2 с.89	1
102	Проведение оценки эффективности предприятия	О.2 с.90	1
103	Проведение оценки эффективности предприятия	О.2 с.90-91	1
104	Проведение оценки эффективности предприятия	О.2 с.90-91	1
105	Проведение оценки эффективности предприятия	О.2 с.92-93	1
106	Проведение оценки эффективности предприятия	О.2 с.94-95	1
107	Проведение оценки эффективности предприятия	О.2 с.96-97	1
108	Проведение оценки эффективности предприятия	О.2 с.97-98	1
109	Составление характеристики предприятия	О.2 с.97-98	1
110	Составление характеристики предприятия	О.3 с. 66	1
111	Составление характеристики предприятия	О.3 с.67	1
112	Составление характеристики предприятия	О.3 с. 68	1
113	Составление характеристики предприятия	О.3 с. 69.	1
114	Составление характеристики предприятия	О.3 с.76	1
115	Составление характеристики предприятия	О.3 с.77.	1
116	Составление характеристики предприятия	О.3 с. 77-78	1
117	Составление характеристики предприятия	О.3 с.77-78	1
118	Составление характеристики предприятия	О.3 с. 79-80	1
119	Составление характеристики предприятия	О.3 с. 80-81	1
120	Составление характеристики предприятия	О.3 с. 82	1
121	Составление характеристики предприятия	О.3 с. 83	1
122	Составление характеристики предприятия	О.3 с. 111	1
123	Составление характеристики предприятия	О.3 с. 113	1
124	Составление характеристики предприятия	О.3 с.114-116	1
125	Составление характеристики предприятия	О.3 с. 117-118	1
126	Составление характеристики предприятия	О.3 с. 119-121	1
127	Составление характеристики предприятия	О.3 с.122-123	1
128	Составление характеристики предприятия	О.3 с. 123	1
129	Составление характеристики предприятия	О.3 с. 124	1

	130	Составление характеристики предприятия	О.3 с. 124	1
	131	Определение показателей качества обслуживания	О.3 с. 124	1
	132	Определение показателей качества обслуживания	О.3 с. 124	1
	133	Определение показателей качества обслуживания	О.3 с. 125-128	1
	134	Определение показателей качества обслуживания	О.3 с.129	1
	135	Определение показателей качества обслуживания	О.3 с.130	1
	136	Определение показателей качества обслуживания	О.3 с. 131-133	1
	137	Определение показателей качества обслуживания	О.3 с. 134	1
	138	Определение показателей качества обслуживания	О.3 с .135	1
	139	Определение показателей качества обслуживания	О.3 с.136	1
	140	Определение показателей качества обслуживания	О.3 с. 137	1
Консультация				2
Промежуточная аттестация в форме экзамена				6
Примерная тематика курсовых проектов (работ)				
1. Разработка проекта по созданию туристской/ого услуги/продукта/бизнеса на рынке ... туризма (на примере ... услуги/продукта/бизнеса)				
2. Экономическое обоснование проекта по модернизации существующей/его туристской/ого услуги/продукта/бизнеса (на примере рынка ... туризма)				
3. Планирование и разработка проекта по продвижению туристской/ого услуги/продукта/бизнеса на рынке ... туризма (на примере ... услуги/продукта/бизнеса)				
4. Реализация проекта по эффективному управлению туристской/им услугой/продуктом/бизнесом на рынке ... туризма (на примере ... услуги/продукта/бизнеса)				
5. Обоснование проекта по выводу туристской/ого услуги/продукта/бизнеса на рынок ... туризма (на примере ... услуги/продукта/бизнеса)				
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				
- Проектирование туров с учетом запросов потребителей.				
- Формирование технологической карты тура.				
				30
				72

<ul style="list-style-type: none"> - 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 <ul style="list-style-type: none"> - Проведение маркетинговых исследований рынка туристских услуг - Формирование туристского продукта 	72
Промежуточная аттестация	12
Всего	534

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 требованиям Санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативов (СанПиН 2.4.2 № 178-02) и быть оснащено типовым оборудованием, указанным в настоящих требованиях, в том числе специализированной учебной мебелью и средствами обучения, достаточными для выполнения требований к уровню подготовки обучающихся.

Оборудование учебного кабинета:

посадочные места по количеству обучающихся:

- за партами: 25;

- рабочее место преподавателя: 1

Технические средства обучения:

мультимедийный проектор (телевизор);

звуковые колонки;

наглядные пособия (географические карты и атласы, плакаты).

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.

Основные печатные и электронные издания

1. 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 // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/103263>

2. Косолапов А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности: учебное пособие / А.Б. Косолапов. 5-е изд., стер. – Москва : КНОРУС, 2020. – 280 с. Текст (визуальный) : непосредственный.

3. Прокопьева, Ю. В. Бухгалтерский учет и анализ : учебное пособие для СПО / Ю. В. Прокопьева. – Саратов: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 268 с. – ISBN 978-5-4488-0336-9, 978-5-4497-0404-7. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/90197>

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. – ISBN 978-5-4486-0358-7, 978-5-4488-0204-1. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/77010>

5. Быстров С. А. Технология продаж и турпродукта: учеб.пособие студ. учреждений сред. проф. образования / С. А. Быстров. – Москва : «Кнорус», 2018. – 259 с. – Текст (визуальный) : непосредственный

6. Гребенюк Д.Г. Технология продаж и продвижения турпродукта : учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / Д.Г. Гребенюк. – Москва : Издательский центр «Академия», 2018. – 288 с. – Текст (визуальный) : непосредственный.

7. Золотовский, В.А. Правовые регулирование туристической деятельности: учебник для СПО / В.А. Золотовский, Н.Я. Золотовская. – Москва : Юрайт, 2018, 247 с. – Текст (визуальный) : непосредственный.

8. Любавина Н. Л. Технология и организация туроператорской деятельности : учебник для студентов средних учебных заведений, обучающихся по специальности "Туризм" / Н. Л. Любавина, Л. А. Кроленко, Т. А. Нечаева. - 2-е изд. стер. - Москва : Академия, 2019. - 253, [1] с. : ил., карт., табл.; 22 см. - (Профессиональное образование).; ISBN 978-5-4468-7765-2 : Текст (визуальный) : непосредственный.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов	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 профессиональной деятельности	Владеть техникой количественной оценки и анализа информации Владеть методикой хранения и поиска информации	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
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