

ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ И ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ

2023 г.

Программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования **43.02.16 Туризм и гостеприимство** (базовая подготовка), входящей в состав укрупненной группы специальностей **43.00.00 Сервис и туризм**.

Организация-разработчик: ЧПОУ «Магнитогорский колледж современного образования»

Разработчик:

Чистякова Александра Александровна, преподаватель ЧПОУ «Магнитогорский колледж современного образования»;

Рассмотрена на заседании методического совета ЧПОУ «Магнитогорский колледж современного образования»

протокол № 7 от «28» июня 2023г.

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. Паспорт рабочей программы профессионального модуля.....	4
2. Результаты освоения профессионального модуля.....	.6
3. Структура и содержание профессионального модуля.....	.7
4. Условия реализации программы профессионального модуля.....	12
5. Контроль и оценка результатов освоения профессионального мо, . профессиональной деятельности).....	17

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.03 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ ПРОФЕССИЯМ

1.1. Область применения программы

Программа профессионального модуля является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, входящей в укрупненную группу специальностей 43.00.00 Сервис и туризм в части освоения вида профессиональной деятельности: ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг и соответствующих профессиональных компетенций:

ПК 2.1 Оформлять и обрабатывать заказы клиентов

ПК 2.2 Координировать работу по реализации заказа

1.2. Цели и задачи модуля – требования к результатам освоения модуля \

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

Иметь практический опыт	<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 - 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

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

В рамках программы профессионального модуля осуществляется **формирование личностных результатов** реализации программы воспитания по специальности:

ЛР1) Осознающий себя гражданином и защитником великой страны

ЛР2) Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций

ЛР3) Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих

ЛР13) Демонстрирующий готовность и способность вести с другими людьми, достигать в нем взаимопонимания, находить общие цели и сотрудничать для их достижения в профессиональной деятельности

ЛР14) Проявляющий сознательное отношение к непрерывному образованию как условию успешной профессиональной и общественной деятельности

1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение программы профессионального модуля:

Объем образовательной программы профессионального модуля – 710 час., в том числе:

- во взаимодействии с преподавателем - 694 час;

включая:

учебные занятия – 412 часов;

производственную практику – 180 часов;

промежуточной аттестации – 10 часов.

- самостоятельной работы обучающегося 16 час.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения примерной программы профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности специалиста по туризму, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ПК 2.1	- оформлять и обрабатывать заказы клиентов
ПК 2.2.	- координировать работу по реализации заказа
ОК 1	- принимать нестандартные решения
ОК 2	- пользоваться современными информационными технологиями
ОК 3	- планировать стратегию личностного развития
ОК .4	- пользоваться цифровыми данными мировой гостиничной статистики для составления различных характеристик гостиничной индустрии
ОК 5	- выстраивать позитивные коммуникативные связи в коллективе
ОК 6	- брать на себя ответственность за жизнь и здоровье людей
ОК 7	- просматривать предложения и регистрироваться на курсы повышения квалификации
ОК 8	- использовать основные требования к стандартизации услуг туристской и экскурсионной деятельности

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1 Структура профессионального модуля

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего, час.	В т.ч. в форме практической подготовки	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	7	8	9	10	11
ПК 2.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Раздел 1. Предоставление туроператорских услуг	147	122	128	70	7	8			
ПК 2.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Раздел 2. Предоставление турагентских услуг	128	112	124	48	4				
ПК 2.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Раздел 3. Координация качества выполнения турагентских услуг	173	128	160	84	5	6			
	Учебная практика	72	72						72	
	Производственная практика	180	180							180
	Промежуточная аттестация	10					14			
	Всего:	710	614	412	202	16	14		72	180

3.2 Тематический план и содержание профессионального модуля

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 в часах (в т.ч. в форме практической подготовки)	Коды компетенций, формирование которых способствует элементу программы
1	2	3	
Раздел 1. Технология и организация туроператорской деятельности		128(122)	
МДК 02.01 А Предоставление туроператорских услуг		58/70	
Тема 1.1. Основы туроператорской деятельности	Содержание	20(16)	ПК 2.1. ОК 01 -ОК 05; ОК 09 ЛР1-ЛР3, ЛР13, ЛР14
	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		
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	24(24)	
	Анализ профиля туроператоров		
	Изучение технологии оформления договоров		
	Оформление пакета документов для выезда туриста за рубеж по туру		
	Разбор ситуаций предоставления некачественных услуг, неполного предоставления услуг туроператором		
	Тема 1.2. Технология разработки туристского продукта	Содержание	
Понятие разработки туристского продукта. Виды турпродуктов.			
Изучение и анализ ресурсов выбранной дестинации			
Свойства и цели турпродукта			
Принципы выбора базовых услуг и турпродуктов			
Выбор схемы работы в дестинации			
Основные правила и методика составления программ туров			
Расчет стоимости тура			
В том числе практических занятий и лабораторных работ		26(26)	
Анализ ресурсов выбранной дестинации			
Тема 1.3. Оформление	Содержание	13(13)	

и обработка заказов клиентов	Теоретические аспекты оформления и обработки заказов		ПК 2.1. ОК 01- ОК 05; ОК 09 ЛР1-ЛР3, ЛР13, ЛР14
	Технология работы с клиентами и их обслуживанию.		
	Теоретические аспекты качества обслуживания клиентов.		
	Программное обеспечение для учёта и ведения заказов и клиентов.		
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	20(20)	
	Мониторинг предложений туроператоров.		
	Анализ систем бронирований туроператоров.		
	Анализ деятельности принимающих компаний в России и за рубежом		
Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 1		7	
Взаимодействие со отделами (службами) гостиничного комплекса. Управление конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах) Организация и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте.			
Раздел 2. Технология и организация турагентской деятельности		124(112)	
МДК 02.02 А Предоставление турагентских услуг		76/48	
Тема 2.1. Основы турагентской деятельности	Содержание	30(30)	ПК 2.1. ОК 01- ОК 05; ОК 09 ЛР1-ЛР3, ЛР13, ЛР14
	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		
	В том числе практических и лабораторных занятий	30(30)	
	Анализ профиля турагентов		
	Изучение технологии оформления договоров		
	Оформление пакета документов для выезда туриста за рубеж по туру		
	Разбор ситуаций предоставления некачественных услуг, неполного предоставления услуг турагентом		
Тема 2.2. Коммуникационные технологии в туризме	Содержание	46(34)	ПК 2.1. ОК 01- ОК 05; ОК 09 ЛР1-ЛР3, ЛР13, ЛР14
	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		

	В том числе практических и лабораторных занятий	18(18)	
	Деловая игра «Практика делового общения». Правила проведения семинаров и вебинаров.		
	Деловая игра «Основы делового общения».		
	Написать краткое эссе на тему «Приемы воздействия на клиента в турфирме».		
Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 2			
Информирование гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения.		4	
Информирование гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения. Прием корреспонденции для гостей и ее доставка адресату.			
Раздел 3. Координация работы по реализации заказов		160(128)	
МДК 02.03 А Координация качества выполнения туроператорских и турагентских услуг		76/84	
Тема 3.1. Организация контроля качества обслуживания на предприятии	Содержание	30(20)	ПК 2.2. ОК 01- ОК 05; ОК 09 ЛР1-ЛР3, ЛР13, ЛР14
	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	30(30)	
	Разработка контроля качества обслуживания на предприятии		
	Определение проблем контроля качества услуг		
Составление комплексной системы менеджмента качества			
Тема 3.2. Оценка качества обслуживания на предприятии	Содержание	46(26)	ПК 2.2. ОК 01- ОК 05; ОК 09 ЛР1-ЛР3, ЛР13, ЛР14
	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	54(52)	
	Проведение оценки эффективности предприятия		
	Составление характеристики предприятия		
	Определение показателей качества обслуживания		
Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 3			
Прием и учет запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено. Встреча и регистрация гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения. Ввод данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения.		5	

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. - Организация обслуживания туристов в программном туризме. - Рассчитать тур по заданным позициям	72	ПК 2.1-ПК 2.2.
Производственная практика Виды работ - Проведение маркетинговых исследований рынка туристских услуг - Формирование туристского продукта - 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.	180	ПК 2.1-ПК 2.2
Промежуточная аттестация	10	
Всего	674	

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы модуля предполагает наличие учебного кабинета теоретического обучения

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета: стол, компьютер для преподавателя, рабочие места (рабочие места по количеству обучающихся), планшеты, наглядные пособия, раздаточный материал;

Технические средства обучения: принтер, сканер, подключение к сети Интернет, компьютер. Реализация программы модуля предполагает обязательную учебную практику, которые рекомендуется проводить концентрированно.

4.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные и электронные источники

1. Абуладзе, Д. Г. Документационное обеспечение управления персоналом : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. Г. Абуладзе, И. Б. Выпрядкина, 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. 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. – ISBN 978-5-4488-1119-7. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFOбразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/104910>

3. 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. – ISBN 978-5-4488-1119-7. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFOбразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/104910>

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

5. 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>

6. 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>

7. 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>

8. 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>

9. 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>

10. 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>

11. 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>

12. 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>

13. Косолапов, А.Б., Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности : учебное пособие / А.Б. Косолапов. — Москва : КноРус, 2022. — 293 с. — ISBN 978-5-406-10047-9. —Текст : электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. – URL:<https://book.ru/book/944609>

14. Косолапов, А.Б., Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности. Практикум : учебное пособие / А.Б. Косолапов. — Москва : КноРус, 2021. —

280 с. — ISBN 978-5-406-08511-0. —Текст : электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. – URL:<https://book.ru/book/940141>

15. Краснопёрова, Ю. В. Теоретическая грамматика английского языка : учебно- методическое пособие для СПО / Ю. В. Краснопёрова. – Саратов : Профобразование, 2019. – 75 с. – ISBN 978-5-4488-0334-5. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/86151>

16. 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>

17. 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. – ISBN 978-5-4488-0457-1, 978-5-7996-2846-8. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/87787>

18. 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. – ISBN 978-5-4488-0339-0. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/86070>

19. 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>

20. 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>

21. 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>

22. 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>

23. 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. – ISBN 978-5-4488-0681-0. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/91837>

24. 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>

25. 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>

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, 2021. – 366 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10542-1. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475813>

27. 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>

28. 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>

29. Солодилова, И. А. Лексикология немецкого языка : учебное пособие для СПО / И. А. Солодилова. – Саратов : Профобразование, 2020. – 133 с. – ISBN 978-5-4488-0636-0. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/91883>

30. Стренадюк, Г. С. Reise mit Vergnügen : учебное пособие для СПО / Г. С. Стренадюк, Н. Н. Ломакина, Ю. В. Погадаева. – Саратов : Профобразование, 2020. – 116 с. – ISBN 978-5-4488-0685-8. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/91843>

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. – ISBN 978-5-4488-1014-5. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/102207>

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

33. Чапаева, Л. Г. Французский язык. Вводный курс : практикум для СПО / Л. Г. Чапаева. – Саратов : Профобразование, 2020. – 152 с. – ISBN 978-5-4488-0621-6. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/92198>

34. 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>

35. 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>

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. Кольчугина Т.А. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности : учебно-методическое пособие / Кольчугина Т.А. — Пятигорск : Пятигорский государственный лингвистический университет, 2016. — 52 с. — ISBN 978-5-406-05471-0. — Текст : электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. – URL: <https://book.ru/book/919893>

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Организация образовательного процесса осуществляется в соответствии с основной профессиональной образовательной программой. Перед изучением модуля обучающиеся изучают следующие общепрофессиональные дисциплины: Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве, Менеджмент в туризме и гостеприимстве, Правовое и документационное обеспечение туризма и гостеприимства.

Реализация профессионального модуля предполагает проведение учебной и производственной практики по профилю специальности, которая проводится концентрированно.

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу:

педагогические кадры, имеющие высшее образование, соответствующее профилю модуля. Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным для преподавателей, отвечающих за освоение обучающимся профессионального цикла, преподаватели должны проходить стажировку в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой:

педагогические кадры, имеющие высшее образование, соответствующее профилю модуля.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и 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
ПК2.2. 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

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 01	- принимать нестандартные решения	- оценка деятельности учащихся во время практической работы
ОК 02	- пользоваться современными информационными технологиями	- оценка деятельности учащихся во время практической работы
ОК 03	- планировать стратегию личностного развития	
ОК 04	- пользоваться цифровыми данными мировой гостиничной статистики для составления различных характеристик гостиничной индустрии	- оценка деятельности учащихся во время практической работы
ОК 05	- выстраивать позитивные коммуникативные связи в коллективе	- оценка деятельности учащихся во время ролевых игр

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 06	- брать на себя ответственность за жизнь и здоровье людей	- решение ситуационных кейсов
ОК 07	- просматривать предложения и регистрироваться на курсы повышения квалификации	- оценка деятельности учащихся во время практической работы
ОК 08	- использовать основные требования к стандартизации услуг туристской и экскурсионной деятельности	- тестирование