

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ СОЦИАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ»

Утверждаю

Декан СПФ

«19» мая 2023 г.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**  
Предоставление туроператорских и турагентских услуг

Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Квалификация специалиста – специалист по туризму и гостеприимству

Форма обучения: очная, заочная

Год начала подготовки – 2022


Разработана

Старший преподаватель  
кафедры СТ

 О.Е. Евсеева

Согласована

зав. кафедрой СТ

 Т.В. Вергун

Рекомендована

на заседании кафедры ИЯТ

от «19» мая 2023 г.

протокол № 10

Зав. кафедрой

 Т.В. Вергун

Одобрена


на заседании учебно-методической

комиссии СПФ

«19» мая 2023 г.

протокол № 9

Председатель УМК

 Т.В. Поштарева

Ставрополь, 2023 г.

## Содержание

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ....	3
1.1. Область применения программы.....	3
1.2. Цель и задачи профессионального модуля.....	3
1.3. Объем профессионального модуля .....	4
2.РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	4
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	5
3.1. Тематический план профессионального модуля .....	5
3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю .....	6
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ .....	11
4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению .....	11
4.2. Информационное обеспечение обучения .....	11
4.3. Общие требования к организации образовательного процесса .....	12
4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса .....	12
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ).....	13
6. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ЛИЦАМИ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ .....	14

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

## ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ И ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ

### 1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): Предоставление туроператорских и турагентских услуг и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов.

ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа.

Рабочая программа профессионального модуля может быть использована в дополнительном профессиональном образовании и профессиональной подготовке работников в области туризма при наличии среднего (полного) общего образования. Опыт работы не требуется.

### 1.2. Цель и задачи профессионального модуля

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

#### **Иметь практический опыт:**

- координации работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа;
- консультирования туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа);
- осуществления приема заказов от туристов;
- проверки наличия всех реквизитов заказа;
- идентификации вида заказа;
- направления заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль;
- корректировки сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа.

#### **Уметь:**

- координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа;
- взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями;
- владеть культурой межличностного общения;
- владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры;
- владеть техникой количественной оценки и анализа информации;
- владеть методикой хранения и поиска информации;
- вести документацию, хранение и извлечение информации;
- пользоваться компьютерными программами бронирования туров;
- осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа;
- собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные; формировать банки данных.

#### **Знать:**

- законодательство Российской Федерации в сфере туризма;

- нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности;
- ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов;
- цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги;
- системы бронирования услуг;
- организацию работы с запросами туристов;
- требования к оформлению и учету заказов;
- порядок контроля за прохождением и выполнением заказов;
- виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций;
- программное обеспечение деятельности туристских организаций;
- этику делового общения;
- основы делопроизводства;
- правила внутреннего трудового распорядка;
- правила по охране труда и пожарной безопасности.

### 1.3. Объем профессионального модуля

Объем профессионального модуля всего 288 часов, в том числе:

- максимальной учебной нагрузки обучающегося (ОФО/ ЗФО) 178/178 часов включая:
  - а) обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 170/34 часов;
  - б) самостоятельной работы обучающегося – 10/144 ч;
- учебной практики – 36/36 часов;
- производственной практики – 72/72 часов.

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности (ВПД) **Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства**, 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 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

### 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

#### 3.1. Тематический план профессионального модуля

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов (ОФО/ЗФО)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)						Практика		Консультации	Промежуточная аттестация
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося (объем взаимодействия с преподавателем)		Самостоятельная работа обучающегося		Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов				
			Всего, часов	в т.ч. лабораторные работы, практические занятия, семинары часов	в т.ч. курсовая работа (проект), часов	Всего, часов			в т.ч. курсовая работа (проект), часов			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
ПК Х.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Раздел 1. Технология и организация туроператорской деятельности	44/42	44/6	20/4		-/36						
ПК Х.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Раздел 2. Технология и организация турагентской деятельности	40/36	40/4	20/2		-/34						
ПК Х.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Раздел 3. Координация работы по реализации заказов	42/40	40/6	20/4		2/34						
	Учебная практика							36/36				
	Производственная практика (по профилю специальности)								72/72			
	Консультации									10/-		
	Промежуточная аттестация										2/6	
	Экзамен по модулю											
	<b>Всего:</b>	<b>174/166</b>	<b>164/24</b>	<b>80/14</b>		<b>10/144</b>		<b>36/36</b>	<b>72/72</b>	<b>10/-</b>	<b>2/6</b>	

### 3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов ОФО/ЗФО	Уровень освоения
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>Раздел 1. Технология и организация туроператорской деятельности</b>	<b>МДК 02.01 Предоставление туроператорских услуг</b>	<b>76/40</b>	
<b>Тема 1.1. Основы туроператорской деятельности</b>	<b>Содержание</b> 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> Анализ профиля туроператоров <b>Изучение технологии оформления договоров</b> Оформление пакета документов для выезда туриста за рубеж по туру <b>Разбор ситуаций предоставления некачественных услуг, неполного предоставления услуг туроператором</b>		
<b>Тема 1.2. Технология разработки туристского продукта</b>	<b>Содержание</b> Понятие разработки туристского продукта. Виды турпродуктов. <b>Изучение и анализ ресурсов выбранной дестинации</b> Свойства и цели турпродукта Принципы выбора базовых услуг и турпродуктов <b>Выбор схемы работы в дестинации</b> Основные правила и методика составления программ туров <b>Расчет стоимости тура</b> <b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b> Анализ ресурсов выбранной дестинации		

	Определение базовых услуг по заданным показателям	
	Выбор вариантов бронирования услуг контрагентов	
<b>Тема 1.3. Оформление и обработка заказов клиентов</b>	<b>Содержание</b>	
	Теоретические аспекты оформления и обработки заказов	
	Технология работы с клиентами и их обслуживания.	
	Теоретические аспекты качества обслуживания клиентов.	
	Программное обеспечение для учёта и ведения заказов и клиентов.	
	<b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>	
	Мониторинг предложений туроператоров.	
	Анализ систем бронирования туроператоров.	
	Анализ деятельности принимающих компаний в России и за рубежом	
<b>Раздел 2. Технология и организация турагентской деятельности</b>		
<b>МДК 02.02 А Предоставление турагентских услуг</b>		
<b>Тема 2.1. Основы турагентской деятельности</b>	<b>Содержание</b>	
	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>	
	Анализ профиля турагентов	
	<b>Изучение технологии оформления договоров</b>	
	Оформление пакета документов для выезда туриста за рубеж по туру	
	<b>Разбор ситуаций предоставления некачественных услуг, неполного предоставления услуг турагентом</b>	
	<b>Содержание</b>	
	<b>Тема 2.2. Коммуникационные технологии в туризме</b>	
	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>	
	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».	
	<b>Раздел 3. Координация работы по реализации заказов</b>	
	<b>МДК 02.03 А Координация качества выполнения туроператорских и турагентских услуг</b>	
	<b>Тема 3.1. Организация контроля качества обслуживания предприятия</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>	
	Разработка контроля качества обслуживания на предприятии	
	Определение проблем контроля качества услуг	
	Составление комплексной системы менеджмента качества	
	<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>	
	Проведение оценки эффективности предприятия	
	Составление характеристики предприятия	
	Определение показателей качества обслуживания	
	<b>Учебная практика</b>	
	<b>Виды работ</b>	
	- Знакомление 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		
<b>Производственная практика</b>		
<b>Виды работ</b>		
- Проведение маркетинговых исследований рынка туристских услуг - Формирование туристского продукта		
<b>Промежуточная аттестация</b>		
<b>Всего</b>		

**Практическая подготовка обучающихся при реализации междисциплинарных курсов**

№ раздела (темы)	Вид занятия	Виды работ	Количество часов
МДК 02.01 Предоставление туроператорских услуг			
1.1	ПЗ	Оформление пакета документов для выезда туриста за рубеж по туру	
1.2	ПЗ	Расчет стоимости тура	
1.3	ПЗ	Анализ систем бронирований туроператоров	
МДК 02.02 Предоставление турагентских услуг			
2.1	ПЗ	Составление и оформление организационных документов (устав, положение, учредительный договор, штатное расписание, структура, должностные инструкции) Составление и оформление распорядительных документов (постановление, распоряжение, приказ, указание)	
МДК 02.03 Координация качества выполнения туроператорских и турагентских услуг			
3.2	ПЗ	Составление характеристики предприятия	

Практическая подготовка обучающихся при реализации практики

Вид практики		Количество часов	Место организации практической подготовки
Учебная	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ознакомление с должностными обязанностями персонала туроператорской/турагентской компании.</li> <li>- Изучение перечня основных и дополнительных услуг.</li> <li>- Изучение особенностей по разработке программы тура и расчёта его стоимости.</li> <li>- Изучение правила по технике безопасности.</li> <li>- Формирование навыков работы со стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства</li> <li>- Проектирование туров с учетом запросов потребителей.</li> <li>- Формирование технологической карты тура.</li> <li>- Демонстрация навыков использования информационных технологий туроператором/турагентом в своей работе.</li> <li>- Разработка программы обслуживания туристов.</li> <li>- Организация обслуживания туристов в программном туризме.</li> <li>- Рассчитать тур по заданным позициям</li> </ul>	36	Учебная (тренинговая) фирма по предоставлению туристских услуг (турфирма) – Учебно-практическая лаборатория «МАГИСТР-ТУР»
Производственная	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Проведение маркетинговых исследований рынка туристских услуг</li> <li>- Формирование туристского продукта</li> </ul>	72	Предприятие база практики

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

- 1 - ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
- 2 - репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);
- 3 – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

## 4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. 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.

### 4.2. Информационное обеспечение обучения

#### Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

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

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

Дополнительные источники:

1. Бугорский, В. П. Организация туристской индустрии. Правовые основы : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. П. Бугорский. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 165 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-02282-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513722>

#### Нормативно-правовые акты

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».

#### Периодические издания

1.) «TRAVEL TRADE GAZETTE». – Электронный журнал о туристическом бизнесе: <https://www.ttg-russia.ru/>

2.) «Тонкости продаж». – Электронный журнал для турагентов: <https://pro.tonkosti.ru/>

3.) «Вояж». – Электронный туристический журнал: <http://voyagemagazine.ru>

4.) «Иностранец». – Электронная газета: <http://www.inostranets.ru/>

5.) «RATANews». – Ежедневная электронная газета о турбизнесе: <http://www.ratanews.ru/>

6.) «Отдых и Путешествия». – Рекламно-информационный туристический еженедельник: <http://oip.ru/>

## **Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы, Интернет-ресурсы**

Административно-управленческий портал – <http://www.aup.ru>

Экономика и управление на предприятиях: научно-образовательный портал – <http://www.eup.ru>

База данных по делопроизводству и документообороту – <https://clubtk.ru/osnovy-deloproizvodstva-i-dokumentooborota-dlya-novichkov>

### **4.3. Общие требования к организации образовательного процесса**

Занятия и учебная практика проводятся в специально оборудованных аудиториях, рекомендуется посещение туристских фирм.

Обязательным условием допуска к производственной практике (по профилю специальности) в рамках профессионального модуля «Предоставление туроператорских и турагентских услуг» является освоение разделов данного модуля: «Предоставление туроператорских услуг», «Предоставление турагентских услуг», «Координация качества выполнения турагентских услуг» и выполнение всех видов работ учебной практики по каждому из разделов.

Предшествовать освоению данного модуля должно изучение дисциплин общепрофессиональных дисциплин «Правовое и документационное обеспечение в туризме и гостеприимстве», «Менеджмент в туризме и гостеприимстве», «Организация туристской индустрии».

### **4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса**

Реализация образовательной программы по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство обеспечивается педагогическими работниками образовательной организации, а также лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, в том числе из числа руководителей и работников организаций, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и прочее) и имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее трех лет.

Квалификация педагогических работников образовательной организации отвечает квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках и (или) профессиональных стандартах (при наличии)

Педагогические работники, привлекаемые к реализации образовательной программы, получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации не реже одного раза в три года с учетом расширения спектра профессиональных компетенций, в том числе в форме стажировки в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и прочее), а также в других областях профессиональной деятельности и (или) сферах профессиональной деятельности при условии соответствия полученных компетенций требованиям к квалификации педагогического работника.

Доля педагогических работников (в приведенных к целочисленным значениям ставок), имеющих опыт деятельности не менее 3-х лет в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и прочее), в общем

числе педагогических работников, обеспечивающих освоение обучающимися профессиональных модулей образовательной программы не менее 25 процентов.

### 5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)

<b>Результаты (освоенные профессиональные компетенции)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки</b>
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>	<p>Текущий контроль в форме:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- опроса;</li> <li>- тестирования;</li> <li>- защиты практических заданий.</li> </ul> <p>Контрольные работы, дифференцированный зачет, экзамен по МДК</p>
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>	<p>Дифференцированные зачеты по учебной и производственной практикам</p> <p>Квалификационный экзамен по профессиональному модулю.</p>

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.

#### Освоенные общие компетенции

<b>Результаты (освоенные общие компетенции)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки</b>
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>	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе

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	освоения образовательной программы
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Владеть основами организации деятельности служб предприятий туризма и основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Знать требования к оформлению и учету заказов. Знать программное обеспечение деятельности туристских организаций по учёту заказов и клиентов.	
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Взаимодействовать с туроператорами, турагентами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями	
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	
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Знать нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности	

## **6. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ЛИЦАМИ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ**

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, услуги ассистента (тьютора), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Освоение дисциплины обучающимися с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами может быть организовано совместно с другими обучающимися, а также в отдельных группах.

Освоение дисциплины обучающимися с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

В целях доступности получения среднего профессионального образования по образовательной программе лицами с ограниченными возможностями здоровья при освоении дисциплины обеспечивается:

1) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:

– присутствие тьютора, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочесть и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),

– письменные задания, а также инструкции о порядке их выполнения оформляются увеличенным шрифтом,

– специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы (имеющие крупный шрифт или аудиофайлы),

– индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс,

– при необходимости студенту для выполнения задания предоставляется увеличивающее устройство;

2) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:

– присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочесть и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),

– обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающемуся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

– обеспечивается надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;

3) для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата:

– письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются тьютору;

– по желанию студента задания могут выполняться в устной форме.