

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 – 2023

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>Технология туроператорской деятельности</b>	<b>76/40</b>	
<b>МДК 02.01 Предоставление туроператорских услуг</b>	<b>Предоставление туроператорских услуг</b>	<b>36/24</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>Практика делового общения и переписки. Формирование коммуникативных навыков.</b>		
	<b>Понятие корпоративной культуры.</b>		
	<b>Профессиональная этика работников туроператорской компании</b>		
<b>Работа с информационно-справочными материалами. Изучение популярных электронных порталов по туризму и работа с ними.</b>			
<b>Использование каталогов и ценовых предложений</b>			
<b>Тема 2.2. Коммуникационные технологии в туризме</b>			

	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
<b>МДК 02.01 Предоставление туроператорских услуг</b>			
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	
<b>МДК 02.02 Предоставление турагентских услуг</b>			
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)	
<b>МДК 02.03 Координация качества выполнения туроператорских и турагентских услуг</b>			
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.