

## **Рабочая программа**

**Дисциплина «Предоставление туроператорских и турагентских услуг»  
Базовая подготовка**

## **СОДЕРЖАНИЕ**

<b>1. ПАСПОРТ ПРИМЕРНОЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>4</b>
<b>2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>7</b>
<b>3. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>8</b>
<b>4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>30</b>
<b>5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)</b>	<b>36</b>

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

## Обеспечение реализации прав граждан в сфере пенсионного обеспечения и социальной защиты

### 1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью программы подготовки специалистов среднего звена 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 предоставления туроператорских и турагентских услуг при наличии среднего (полного) общего образования. Опыт работы не требуется.

### 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:**

- 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.

Освоение модуля способствует освоению **общих компетенций:**

ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам

ОК 2. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.

ОК 4. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.

ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.

ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ОК 9. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

**1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение программы профессионального модуля:**

всего – 450 часов, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 399 часов;

самостоятельной работы обучающегося – 33 часа;

курсовое проектирование – 14 часов;

производственной практики – 216 часов;

экзамен по модулю – 18 часов.

**1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы профессионального модуля (заочное отделение)**

всего – 450 часов, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 54 часа;

самостоятельной работы обучающегося – 162 часа;

курсовое проектирование – 6 часов;

производственной практики – 216 часов

экзамен по модулю – 18 часов.

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности (ВПД) **Предоставление туроператорских и турагентских услуг**, 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.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 2.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 3.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 4.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 5.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 6.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.
ОК 7.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 9.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

### 3. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

#### 3.1. Тематический план профессионального модуля ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг

Код профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля*	Всего часов	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика		
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов	
			Всего, Часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, 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 2.1-2.2	МДК.02.01. Предоставление туроператорских услуг	108	84	28	14	24				
ПК 2.1.-2.2	МДК.02.02. Предоставление турагентских услуг	72	66	33		6				
ПК 2.1.-2.2	МДК.02.03. Координация качества выполнения турагентских услуг	36	33	11		3				
ПК 2.1.-2.2	Производственная практика, часов	216								216
ПК 2.1.-2.2	Экзамен по модулю	18								
	<b>Всего:</b>	<b>450</b>	<b>183</b>	<b>72</b>	<b>14</b>	<b>33</b>				<b>216</b>

### 3.2. Тематический план профессионального модуля ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг (заочное отделение)

Код профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля*	Всего часов	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика		
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов	
			Всего, Часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, 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 2.1-2.2	МДК.02.01. Предоставление туроператорских услуг	108	30	6	6	78				
ПК 2.1-2.2	МДК.02.02. Предоставление турагентских услуг	72	18	6		54				
ПК 2.1.-2.2	МДК.02.03. Координация качества выполнения турагентских услуг	36	6			30				
ПК 2.1.-2.2	Производственная практика, часов	216								216
ПК 2.1.-2.2	Экзамен по модулю	18								
<b>Всего:</b>		<b>450</b>	<b>54</b>	<b>12</b>	<b>6</b>	<b>162</b>				<b>216</b>



### 3.3. Содержание обучения по профессиональному модулю (ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг)

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Объем часов	Коды компетенций
<b>МДК.02.01. Предоставление туроператорских услуг</b>		<b>108</b>	
<b>Раздел 1. Туроператор – как основной субъект туристского рынка</b>		<b>16</b>	
<b>Тема 1.1. Понятие туристской деятельности</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	2	<i>ОК 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9 ПК 2.1-2.2</i>
	1. Понятие туризма и его классификация. Развитие и регулирование тур. деятельности на мировом уровне и в России. Понятие туроператорской деятельности. Развитие и регулирование туроператорской деятельности в РФ и за рубежом.		
<b>Тема 1.2. Основы туроператорской деятельности</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	2	<i>ОК 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9 ПК 2.1-2.2</i>
	2. Понятие, функции и классификация туроператоров. Классификация туроператоров по профилю работы. Преимущества и недостатки в работе разных видов туроператоров. Современный рынок и география туроперейтинга.		
	<b>Практические занятия:</b> 1. Виды туризма и особенности турпродуктов. Факторы развития туроперейтинга	2	<i>ОК 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9 ПК 2.1-2.2</i>
	<b>Самостоятельная работа:</b> Подготовка докладов по теме «Характеристика основных видов туризма и география их распространения»	2	
	<b>Содержание учебного материала</b>	2	<i>ОК 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9 ПК 2.1-2.2</i>
	3. Организационно-правовые формы функционирования туроператоров. Нормативно-правовая база осуществления туроператорской деятельностью. Права и обязанности туроператора, турагента и туриста. 4. Документация туроператорской организации. Ведение туристской отчетности.		
<b>Практические занятия:</b> 2. Работа по проекту: представление вида создаваемого туроператора и профиля его работы. Выступление с докладами «Характеристика основных видов туризма и география их распространения»	2	<i>ОК 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9 ПК 2.1-2.2</i>	

	<b>Самостоятельная работа:</b> Сбор информации о крупных туроператорах региона для практического занятия. Организационно-правовые формы и виды туристских предприятий.	2	
<b>Раздел 2. Туристский продукт как результат деятельности туроператора</b>		<b>8</b>	
<b>Тема 2.1 Турпродукт как комплекс туристских услуг</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	2	<i>ОК 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9 ПК 2.1-2.2</i>
	5. Понятие туристской услуги, виды туристских услуг. Три «Н» туристской услуги. Основные, дополнительные и сопутствующие услуги. Понятие туристского продукта. Структура и уровни туристского продукта. Требования к туристскому продукту. Условия создания оптимального тура		
	<b>Самостоятельная работа:</b> Работа по проекту: выбор вида туроператора и профиля работы с обоснованием своего выбора	2	
<b>Тема 2.2 Понятие тура</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	2	<i>ОК 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9 ПК 2.1-2.2</i>
	6. Тур и виды туров: инклюзив и заказной тур, групповые и индивидуальные туры. Классы обслуживания в туризме. Проектирование туров с учетом различных социально-психологических характеристик туристов		
	<b>Практические занятия:</b> 3. Составление анализа оптимального обслуживания туристов во время путешествия. Проведение деловой игры «Способы устранения проблем, возникающие во время тура»	2	
<b>Раздел 3. Разработка туров как основа деятельности туроператора</b>		<b>26</b>	
<b>Тема 3.1 Основы проектирования туристского продукта</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		<i>ОК 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9 ПК 2.1-2.2</i>
	7. Проведение маркетинговых исследований конкурентов, туристского продукта, выбранного географического направления. Понятие туристского потенциала страны.	2	
	8. Основы и нормативно-правовая база проектирования туристского продукта. Основные этапы разработки тура.	2	
	9. Основные правила и методика разработки тура.	2	
	<b>Практические занятия:</b> 4. Выбор перспективного вида и направления туров. Сегментация рынка, выбор целевых сегментов рынка и позиционирование турпродуктов на рынке. Маркетинговая среда.	2	
<b>Самостоятельная работа:</b> Работа по проекту: проведение анализа деятельности туристских фирм по выбранному направлению и их туристских продуктов. Просмотр фильма и выявить проблемные аспекты.	2		

<b>Тема 3.2 Разработка программы туристского обслуживания</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	2	<i>OK 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9 ПК 2.1-2.2</i>
	10. Понятие маршрута, виды маршрута, требования к составлению маршрута. Понятие и виды программы обслуживания.		
	11. Требования к составлению программы обслуживания для разных видов туров. Понятие оптимальной программы обслуживания.	2	
	<b>Практические занятия:</b> 5. Решение ситуационных задач (из совокупности предложенных услуг составить программы разных туров по заданным параметрам, исправить ошибки в программах разных видов туров)	2	
<b>Тема 3.3 Оформление туристской документации</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	2	<i>OK 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9 ПК 2.1-2.2</i>
	12. Технологическая документация тура. Документация обслуживания. Требования к оформлению различных документов (туристская путевка, туристский ваучер, информационный листок, страховой полис и др.).		
	13. Страхование туристов и профессиональной ответственности туроператоров. Виды страхования в туризме. Страхование туристов, выезжающих за рубеж. Страхование на внутреннем и въездном туристском рынке. Оформление страховых полисов для туристов. Паспортно-визовые формальности. Особенности оформления виз в некоторые страны. Оформление документов для консульств, оформление регистрации иностранным гражданам.	2	
	<b>Практические занятия:</b> 6. Презентация программы обслуживания разрабатываемого тура	2	
<b>Раздел 4. Договорные отношения в туроперейтинге</b>	<b>Самостоятельная работа:</b> Работа по проекту: разработка программы обслуживания согласно выбранному направлению и виду тура.	2	
	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>18</b>	
<b>Тема 4.1 Характеристика туристского договора и требования к его составлению</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	2	<i>OK 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9 ПК 2.1-2.2</i>
	14. Понятие договора, требования к его составлению. Понятие и виды поставщиков туристских услуг. Требования к выбору поставщиков услуг. Составление договора о туристском обслуживании. Составление договора между инициативным и рецептивным туроператором. Составление типовых договоров между туроператором и предприятиями туристской индустрии		
	<b>Практические занятия:</b>	2	

	7. Составление типовых договоров с поставщиками услуг		
	<b>Самостоятельная работа:</b> Работа по проекту: выбор необходимых поставщиков по разработанному туру с обоснованием своего выбора. Выполнение доклада и /или мультимедийной презентации по выбору	2	
<b>Тема 4.2 Особенности работы туроператора с предприятиями размещения и питания</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	2	<i>OK 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9 ПК 2.1-2.2</i>
	15. Классификация средств размещения и особенности их работы. Схемы работы туроператора со средствами размещения. Аренда отеля. Покупка блока мест на условиях комитмента и элонтмента. Работа на условиях безотзывного бронирования, повышенной комиссии, приоритетное бронирование. Заключение договора между туроператором и предприятием размещения. Схемы работы туроператора с предприятиями питания. Основные формы обслуживания. Заключение договора между туроператором и предприятием питания.		
	<b>Практические занятия:</b> 8. Деловая игра «Договорные отношения туроператора с поставщиками услуг»	2	
	<b>Самостоятельная работа:</b> Работа по проекту: выбор схемы работы с предприятиями размещения и питания, подготовка договора	2	
<b>Тема 4.3 Особенности работы туроператора с транспортными компаниями</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		
	16. Схемы работы туроператора с авиакомпаниями. Понятие регулярных и чартерных рейсов. Виды чартерных рейсов. Агентское соглашение с авиакомпанией. Обслуживание туристов на железнодорожном транспорте Схемы работы туроператора с предприятиями железнодорожного транспорта. Технология организации перевозки туристов автотранспортом. Автобусные туры. Перевозка туристов водным транспортом. Схемы работы туроператора с предприятиями водного транспорта. Заключение договоров с транспортными компаниями	2	<i>OK 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9 ПК 2.1-2.2</i>
	<b>Практические занятия:</b> 9. Особенности работы туроператора с поставщиками услуг – решение ситуационных задач	2	
<b>Самостоятельная работа:</b> Составить памятку пассажира авиатранспорта, автотранспорта. Работа по проекту: выбор схемы работы с транспортными компаниями и подготовка договора	2		
<b>Раздел 5. Особенности ценообразования в туроперейтинге</b>		<b>10</b>	
<b>Тема 5.1 Себестоимость туристского продукта</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	2	<i>OK 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9 ПК 2.1-2.2</i>
	17. Понятие издержек туристкой фирмы и их классификация. Расчет стоимости проживания, питания, перевозки и экскурсионных услуг. Понятие себестоимости. Расчет себестоимости тура		
	<b>Практические занятия:</b> 10. Расчет себестоимости тура по заданным параметрам	2	

<b>Тема 5.2 Расчет окончательной цены турпродукта</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	2	<i>ОК 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9 ПК 2.1-2.2</i>
	18. Понятие цены. Цели и методы ценообразования. Расчет цены тура. Понятие прибыли, виды прибыли. Понятие рентабельности тура. Расчет окончательной цены тура		
	<b>Практические занятия:</b>	2	
	11. Рассчитать цену туров по заданным параметрам. Расчет прибыли. Рентабельность тура.		
<b>Раздел 6. Технология продвижения туристского продукта</b>	<b>Самостоятельная работа:</b>	2	
	Сбор и анализ информации о ценах на туристском рынке. Работа по проекту: рассчитать цену разработанного тура и прибыль		
	<b>16</b>		
<b>Тема 6.1 Особенности работы туроператора с турагентами</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	2	<i>ОК 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9 ПК 2.1-2.2</i>
	19. Формирование сбытовой сети. Внешние и внутренние каналы сбыта. Процедура поиска и выбора агентов. Организация деятельности с турагентствами по реализации турпродукта. Правовые основы взаимодействия туроператоров и турагентов. Агентское соглашение. Формирование агентских сетей и способы стимулирования их активности.		
	<b>Практические занятия:</b>	2	
12. Подбор партнеров по сбыту и заключение агентского договора			
<b>Тема 6.2 Интернет-технологии в продвижении турпродукта туроператора</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	2	<i>ОК 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9 ПК 2.1-2.2</i>
	20. Особенности интернет-технологий в продвижении турпродукта. Понятие продвижения туристского продукта. Методы продвижения. Виды интернет-рекламы. Знакомство с системами online бронирования с применением информационных технологий. Сайт туристской компании.		
	<b>Практические занятия:</b>	2	
	13. Деловая игра «Особенности продвижения туристского продукта»		
<b>Тема 6.3 Оформление и обработка заказов клиентов</b>	<b>Самостоятельная работа:</b>	2	
	Работа по проекту: подготовка рекламных материалов к разработанному туру (буклет тура и т.д.)		
	<b>2</b>		
<b>Тема 6.3 Оформление и обработка заказов клиентов</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	2	<i>ОК 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9 ПК 2.1-2.2</i>
	21. Технология работы с клиентами и их обслуживанию. Оформление и обработки заказов Программное обеспечение для учёта и ведения заказов и клиентов. Этика делового общения Теоретические аспекты качества обслуживания клиентов.		
	<b>Практические занятия:</b>	2	
14. Профессиональные стандарты в сфере туризма. Квалификационные требования, предъявляемые к должности менеджера турфирмы. Качество обслуживания и способы регулирования в туризме.			

	<p><b>Самостоятельная работа:</b> Подготовка проектов к защите, подготовка презентаций</p>	2	
Курсовая работа	<p><b>Примерная тематика курсовой работы (проекта):</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Разработка конкретного вида тура в конкретную страну, регион России: <ol style="list-style-type: none"> <li>1.1 Разработка пляжного тура</li> <li>1.2 Разработка лечебно-оздоровительного тура</li> <li>1.3 Разработка экскурсионного тура</li> <li>1.4 Разработка этнографического тура</li> <li>1.5 Разработка образовательного тура</li> <li>1.6 Разработка романтического тура</li> <li>1.7 Разработка делового тура</li> <li>1.8 Разработка религиозного тура</li> <li>1.9. Разработка активного (спортивного) тура</li> <li>1.10. Разработка событийного тура</li> </ol> </li> <li>2. Состояние и перспективы развития индустрии туризма в Иркутской области</li> <li>3. Экологический туризм. Перспективы развития в Байкальском регионе</li> <li>4. Продвижение туристского продукта (на конкретном примере)</li> <li>5. Проблемы и перспективы развития въездного туризма в Российской Федерации</li> <li>6. Проблемы и перспективы развития выездного туризма в Российской Федерации</li> <li>7. Формирование турпродукта в Иркутском регионе, с целью развития въездного туризма</li> <li>8. Влияние туризма на природную и культурную среду дестинации (на конкретном примере)</li> <li>9. Экологические особенности рекреационного использования территорий</li> <li>10. Взаимоотношения туроператора с поставщиками основных туристских услуг (на конкретном примере)</li> <li>11. Анимационное обслуживание туристов в зарубежных дестинациях и на курортах России</li> <li>12. Методы оценки экономической эффективности турпродукта</li> <li>13. Опыт создания и развития туроператорского предприятия (на конкретном примере)</li> <li>14. Опыт создания и развития турагентского предприятия (на конкретном примере)</li> <li>15. Динамика и перспективы развития рынка туристских услуг (на примере конкретного региона)</li> <li>16. Стимулирование потребительского спроса в туристской отрасли</li> <li>17. Новые виды туризма в посткризисный период</li> <li>18. Оценка качества туристского продукта (на конкретном примере)</li> <li>19. Специфика организации рекламных туров</li> <li>20. Международный туризм в условиях современного рынка: особенности и тенденции развития (на конкретном примере).</li> <li>21. Способы рекламы туристского продукта (на конкретном примере)</li> <li>22. Разработка инклюзив-тура инициативного туроператора</li> </ol>	14	<p><i>ОК 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9</i> <i>ПК 2.1-2.2</i></p>

<b>МДК.02.02. Предоставление турагентских услуг</b>		<b>72</b>	
<b>Раздел 1. Нормативная база организации турагентских продаж</b>		<b>14</b>	
<b>Тема 1.1. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности»</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	2	ОК 1, 2, 6, 9 ПК 2.1-2.2
	1.Реализация туристского продукта. Туристская путевка. Права и обязанности туриста. Туроператорская и турагентская деятельность		
<b>Тема 1.2. Правила оказания услуг по реализации туристского продукта</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	2	ОК 1, 2, 6, 9 ПК 2.1-2.2
	2. Потребитель. Исполнитель. Договор о реализации туристского продукта		
	<b>Практические занятия:</b> 1. Заполнение договора о реализации турпродукта между туроператором и турагентом. 2. Заполнение договора на экскурсию	4	
	<b>Самостоятельная работа:</b> Перечислить, какие условия реализации туристского продукта считаются обязательными для включения в текст договора	2	
<b>Тема 1.3. Услуги, входящие в турпродукт</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	2	ОК 1, 2, 6, 9 ПК 2.1-2.2
	3.Ответственность продавца турпродукта. Подготовка документов. Изменения в договоре или расторжение. Обеспечение безопасности услуг.		
	<b>Практические занятия:</b> 3.Ответственность исполнителя в соответствии с законом РФ «О защите прав потребителей»	2	
<b>Раздел 2. Организация взаимодействия турфирмы-агента и туроператора</b>		<b>22</b>	
<b>Тема 2.1 Выбор турагентом туроператора</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	2	ОК 1, 2, 6, 9 ПК 2.1-2.2
	4.Формирование портфеля предложений. Характеристика туроператора.		
	<b>Практические занятия:</b> 4.Договор субагентирования. Агентское вознаграждение.	2	
	<b>Самостоятельная работа:</b> Составить рейтинг местных туроператоров	2	
<b>Тема 2.2. Участие турагента в организации рекламы и продвижения турпродукта</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	2	ОК 1, 2, 6, 9 ПК 2.1-2.2
	5.Турагентская реклама. Реклама в Интернете, в электронных изданиях.. Контекстная реклама. Наружная реклама. Нерекламные методы продвижения турагентских услуг.		
	<b>Практические занятия:</b> 5.Составить рекламный буклет по одному из местных туристских направлений	2	
<b>Тема 2.3. Квалификационные требова-</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	2	ОК 1, 2, 6, 9
	6.Квалификационные требования к работникам туристской индустрии		



ния к персоналу турагентства	<b>Практические занятия:</b> 6.Составить резюме для себя.	2	<i>ПК 2.1-2.2</i>
<b>Тема 2.4. Формирование лояльности клиентов</b>	<b>Содержание учебного материала</b> 7.Лояльность клиентов. Программы лояльности. .	2	<i>ОК 1, 2, 6, 9</i>
	<b>Практические занятия:</b> 7.Правила поведения турагента в конфликтной ситуации.	2	<i>ПК 2.1-2.2</i>
<b>Тема 2.5 Туристское предприятие как объект проектирования</b>	<b>Содержание учебного материала</b> 8.Клиентская база данных. Обратная связь от клиентов. Изучение конкурентов.	2	<i>ОК 1, 2, 6, 9</i>
	<b>Практические занятия:</b> 8.Сравнительная характеристика конкурентов по основным туристским продуктам.	2	<i>ПК 2.1-2.2</i>
<b>Раздел 3. Информационное обеспечение продаж турпродукта</b>		<b>20</b>	
<b>Тема 3.1. Обеспечение туриста информацией о турпродукте</b>	<b>Содержание учебного материала</b> 9.Закон РФ «О защите прав потребителей». Информационный листок. Видеоматериалы. Карты и схемы	2	<i>ОК 1, 2, 6, 9</i>
	<b>Практические занятия:</b> 9.Схема маршрута.	2	<i>ПК 2.1-2.2</i>
<b>Тема 3.2. Документы, которые выдаются туристу для совершения путешествия</b>	<b>Содержание учебного материала</b> 10. Ваучер. Проездные документы. Страховой полис.	2	<i>ОК 1, 2, 6, 9</i>
	<b>Практические занятия:</b> 10.БСО. Договор и путевка	2	<i>ПК 2.1-2.2</i>
<b>Тема 3.3. Подготовка курортного направления</b>	<b>Содержание учебного материала</b> 11.Страны, курорты, отельные базы. Пляжи. Основные системы онлайн-бронирования.	2	<i>ОК 1, 2, 6, 9</i>
	<b>Практические занятия:</b> 11.Сформировать портфель курортных направлений для россиян	2	<i>ПК 2.1-2.2</i>
<b>Тема 3.4. Подготовка экскурсионного направления</b>	<b>Содержание учебного материала</b> 12.Общая характеристика. Основные достопримечательности. Транспортные услуги. Элементы инфраструктуры.	2	<i>ОК 1, 2, 6, 9</i>
	<b>Практические занятия:</b> 12.Сформировать портфель местных экскурсионных направлений	2	<i>ПК 2.1-2.2</i>
<b>Тема 3.5. Подготовка лечебно-оздоровительного направления</b>	<b>Содержание учебного материала</b> 13.Адаптационный радиус. Курорты с особыми лечебными факторами	2	<i>ОК 1, 2, 6, 9</i>
	<b>Практические занятия:</b> 13.Сформировать портфель лечебно-оздоровительных направлений	2	<i>ПК 2.1-2.2</i>
<b>Раздел 4. Туристско-рекреационное проектирование</b>		<b>16</b>	



<b>Тема 4.1. Цена туристских продуктов и услуг в системе туристского предложения</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	2	<i>ОК 1, 2, 6, 9 ПК 2.1-2.2</i>
	14.Ценообразование в туризме. Калькулирование цены туристского продукта. Дисконтные программы		
	<b>Практические занятия:</b> 14. Система скидок как инструмент стимулирования продаж	2	
<b>Тема 4.2. Каналы сбыта и продвижения туристских продуктов и услуг</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	2	<i>ОК 1, 2, 6, 9 ПК 2.1-2.2</i>
	15. Внутренние каналы продаж. Электронные каналы сбыта туристских продуктов и услуг		
	<b>Практические занятия:</b> 15. Сайт туристской компании как элемент продаж. Функции и типы сайтов.	2	
<b>Тема 4.3. Продвижение туристских продуктов и услуг в пространстве социальных сетей</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	2	<i>ОК 1, 2, 6, 9 ПК 2.1-2.2</i>
	16. Особенности формирования туристского контента в социальных сетях		
	<b>Практические занятия:</b> 16.Инновационные подходы к продвижению туристских продуктов	2	
<b>Тема 4.4. Квалификационные требования к сотрудникам турагентства</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	1	<i>ОК 1, 2, 6, 9 ПК 2.1-2.2</i>
	17. Клиентоориентированность. Клиентоцентричность. Резюме.		
	<b>Практические занятия:</b> 17. Бизнес-план турфирмы	1	

<b>МДК 02.03. Координация качества выполнения туроператорских и турагентских услуг.</b>		<b>36</b>	
<b>Раздел 1. Организация контроля качества обслуживания на предприятии</b>		<b>17</b>	
<b>Тема 1.1. Контроль качества обслуживания</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		
	1. Организация контроля качества обслуживания. 2. Понятие и сущность сервиса.	2 2	<i>ОК 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9 ПК 2.1-2.2</i>
	<b>Содержание учебного материала</b>		
	3. Модель качества услуги на предприятиях в сфере туризма. 4. Качество обслуживания и услуг на предприятиях в сфере туризма.	2 2	<i>ОК 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9 ПК 2.1-2.2</i>
	<b>Практические занятия:</b> 1. Разработка контроля качества обслуживания на предприятии.	2	
	<b>Содержание учебного материала</b>		
	5. Сущность и необходимость организации контроля качества продукции и услуг. 6. Организация контроля качества.	2 2	<i>ОК 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9 ПК 2.1-2.2</i>
	<b>Практические занятия:</b> 2. Определение проблем контроля качества услуг.	2	
<b>Самостоятельная работа:</b> 1.Формы организации обслуживания. Этапы обслуживания клиентов.	1		
<b>Раздел 2.</b>	<b>Оценка качества обслуживания на предприятии</b>	<b>19</b>	
<b>Тема 2.1. Методика оценки качества обслуживания.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		<i>ОК 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9 ПК 2.1-2.2</i>
	7. Теоретические аспекты оценки качества обслуживания. 8. Основные методы оценки качества обслуживания.	2 2	
	<b>Практические занятия:</b> 3. Составление комплексной системы менеджмента качества.	2	
	<b>Содержание учебного материала</b>		<i>ОК 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9 ПК 2.1-2.2</i>
	9. Особенности обеспечения качества услуг. 10. Система оценки качества услуг.	2 2	
	<b>Практические занятия:</b> 4. Проведение оценки эффективности предприятия.	2	
	<b>Самостоятельная работа:</b> 2.Анализ жалоб клиентов в процессе осуществления сервисной деятельности.	2	
<b>Практические занятия:</b> 5.Разработка рекомендаций по рассмотрению жалоб и претензий клиентов.	2		

	<b>Содержание учебного материала</b> 11. Формы и методы оценки качества услуг.	2	<i>ОК 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9 ПК 2.1-2.2</i>
	<b>Практические занятия:</b> 6. Составление характеристики предприятия.	1	
	<b>Всего:</b>	<b>450</b>	

### 3.3. Содержание обучения по профессиональному модулю (ПМ) (заочное обучение)

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Объем часов	Коды компетенций
<b>МДК.02.01. Предоставление туроператорских услуг</b>		<b>108</b>	
<b>Раздел 1. Туроператор – как основной субъект туристского рынка</b>		<b>16</b>	
<b>Тема 1.1. Понятие туристской деятельности</b>	<b>Самостоятельная работа:</b>	6	<i>ОК 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9 ПК 2.1-2.2</i>
	Понятие туризма и его классификация. Развитие и регулирование тур. деятельности на мировом уровне и в России. Понятие туроператорской деятельности. Развитие и регулирование туроператорской деятельности в РФ и за рубежом.		
<b>Тема 1.2. Основы туроператорской деятельности</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	2	<i>ОК 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9 ПК 2.1-2.2</i>
	1. Понятие, функции и классификация туроператоров. Классификация туроператоров по профилю работы. Преимущества и недостатки в работе разных видов туроператоров. Современный рынок и география туроперейтинга. Организационно-правовые формы функционирования туроператоров. Нормативно-правовая база осуществления туроператорской деятельностью. Права и обязанности туроператора, турагента и туриста.		
	<b>Самостоятельная работа:</b> Виды туризма и особенности турпродуктов. Факторы развития туроперейтинга Сбор информации о крупных туроператорах региона для практического занятия. Организационно-правовые формы и виды туристских предприятий. Документация туроператорской организации. Ведение туристской отчетности.	8	
<b>Раздел 2. Туристский продукт как результат деятельности туроператора</b>		<b>12</b>	
<b>Тема 2.1 Турпродукт как комплекс туристских услуг</b>	<b>Самостоятельная работа:</b>	4	<i>ОК 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9 ПК 2.1-2.2</i>
	Понятие туристской услуги, виды туристских услуг. Три «Н» туристкой услуги. Основные, дополнительные и сопутствующие услуги. Понятие туристского продукта. Структура и уровни туристского продукта. Требования к туристскому продукту. Условия создания оптимального тура Работа по проекту: выбор вида туроператора и профиля работы с обоснованием своего выбора		
<b>Тема 2.2 Понятие тура</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	2	<i>ОК 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9 ПК 2.1-2.2</i>
	2. Тур и виды туров: инклюзив и заказной тур, групповые и индивидуальные туры. Классы обслуживания в туризме. Проектирование туров с учетом с учетом различных социально-психологических характеристик туристов		

	<b>Самостоятельная работа:</b> Составление анализа оптимального обслуживания туристов во время путешествия.	6	ОК 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9 ПК 2.1-2.2
<b>Раздел 3. Разработка туров как основа деятельности туроператора</b>		<b>24</b>	
<b>Тема 3.1 Основы проектирования туристского продукта</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	1	ОК 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9 ПК 2.1-2.2
	3. Основы и нормативно-правовая база проектирования туристского продукта. Основные этапы разработки тура. Основные правила и методика разработки тура.		
	<b>Самостоятельная работа:</b> Проведение маркетинговых исследований конкурентов, туристского продукта, выбранного географического направления. Понятие туристского потенциала страны. Работа по проекту: проведение анализа деятельности туристских фирм по выбранному направлению и их туристских продуктов.	6	
<b>Тема 3.2 Разработка программы туристского обслуживания</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	1	ОК 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9 ПК 2.1-2.2
	4. Понятие маршрута, виды маршрута, требования к составлению маршрута. Понятие и виды программы обслуживания. Требования к составлению программы обслуживания для разных видов туров. Понятие оптимальной программы обслуживания.		
	<b>Самостоятельная работа:</b> Решение ситуационных задач (из совокупности предложенных услуг составить программы разных туров по заданным параметрам, исправить ошибки в программах разных видов туров). Работа по проекту: разработка программы обслуживания согласно выбранному направлению и виду тура.	6	
<b>Тема 3.3 Оформление туристской документации</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	2	ОК 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9 ПК 2.1-2.2
	5. Технологическая документация тура. Документация обслуживания. Требования к оформлению различных документов (туристская путевка, туристский ваучер, информационный листок, страховой полис и др.). Страхование туристов и профессиональной ответственности туроператоров. Виды страхования в туризме. Паспортно-визовые формальности. Особенности оформления виз в некоторые страны.		
	<b>Практические занятия:</b> 1. Презентация программы обслуживания разрабатываемого тура	2	ОК 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9 ПК 2.1-2.2
	<b>Самостоятельная работа:</b> Страхование туристов, выезжающих за рубеж. Страхование на внутреннем и въездном туристском рынке. Оформление страховых полисов для туристов. Оформление документов для	6	

	консульств, оформление регистрации иностранным гражданам.		
<b>Раздел 4. Договорные отношения в туроперейтинге</b>		<b>22</b>	
<b>Тема 4.1 Характеристика туристского договора и требования к его составлению</b>	<b>Самостоятельная работа:</b> Понятие договора, требования к его составлению. Понятие и виды поставщиков туристских услуг. Требования к выбору поставщиков услуг. Составление договора о туристском обслуживании. Составление договора между инициативным и рецептивным туроператором. Составление типовых договоров между туроператором и предприятиями туристской индустрии	6	<i>ОК 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9 ПК 2.1-2.2</i>
<b>Тема 4.2 Особенности работы туроператора с предприятиями размещения и питания</b>	<b>Содержание учебного материала</b> 6. Классификация средств размещения и особенности их работы. Схемы работы туроператора со средствами размещения. Аренда отеля. Покупка блока мест на условиях комитмента и элонтмента. Работа на условиях безотзывного бронирования, повышенной комиссии, приоритетное бронирование. Заключение договора между туроператором и предприятием размещения. Схемы работы туроператора с предприятиями питания. Основные формы обслуживания. Заключение договора между туроператором и предприятием питания.	2	<i>ОК 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9 ПК 2.1-2.2</i>
	<b>Самостоятельная работа:</b> Работа по проекту: выбор схемы работы с предприятиями размещения и питания, подготовка договора	6	
<b>Тема 4.3 Особенности работы туроператора с транспортными компаниями</b>	<b>Содержание учебного материала</b> 7. Схемы работы туроператора с авиакомпаниями. Понятие регулярных и чартерных рейсов. Виды чартерных рейсов. Агентское соглашение с авиакомпанией. Обслуживание туристов на железнодорожном транспорте Схемы работы туроператора с предприятиями железнодорожного транспорта.	2	<i>ОК 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9 ПК 2.1-2.2</i>
	<b>Самостоятельная работа:</b> Технология организации перевозки туристов автотранспортом. Автобусные туры. Перевозка туристов водным транспортом. Схемы работы туроператора с предприятиями водного транспорта. Заключение договоров с транспортными компаниями. Работа по проекту: выбор схемы работы с транспортными компаниями и подготовка договора	6	
<b>Раздел 5. Особенности ценообразования в туроперейтинге</b>		<b>10</b>	
<b>Тема 5.1 Себестоимость туристского продукта</b>	<b>Содержание учебного материала</b> 8. Понятие издержек туристской фирмы и их классификация. Расчет стоимости проживания, питания, перевозки и экскурсионных услуг. Понятие себестоимости. Расчет себестоимости тура	1	<i>ОК 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9 ПК 2.1-2.2</i>
	<b>Содержание учебного материала</b> 9. Понятие цены. Цели и методы ценообразования. Расчет цены тура. Понятие прибыли, виды	1	

турпродукта	прибыли. Понятие рентабельности тура. Расчет окончательной цены тура		
	<b>Практические занятия:</b> 2. Рассчитать цену туров по заданным параметрам. Расчет прибыли. Рентабельность тура.	2	
	<b>Самостоятельная работа:</b> Сбор и анализ информации о ценах на туристском рынке. Работа по проекту: рассчитать цену разработанного тура и прибыль	6	
<b>Раздел 6. Технология продвижения туристского продукта</b>		<b>18</b>	
<b>Тема 6.1</b> <b>Особенности работы туроператора с турагентами</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	1	ОК 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9 ПК 2.1-2.2
	10. Формирование сбытовой сети. Внешние и внутренние каналы сбыта. Процедура поиска и выбора агентов. Организация деятельности с турагентствами по реализации турпродукта. Правовые основы взаимодействия туроператоров и турагентов. Агентское соглашение. Формирование агентских сетей и способы стимулирования их активности.		
<b>Тема 6.2</b> <b>Интернет-технологии в продвижении турпродукта туроператора</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		
	11. Особенности интернет-технологий в продвижении турпродукта. Понятие продвижения туристского продукта. Методы продвижения. Виды интернет-рекламы. Знакомство с системами online бронирования с применением информационных технологий. Сайт туристской компании.	1	ОК 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9 ПК 2.1-2.2
	<b>Самостоятельная работа:</b> Подбор партнеров по сбыту и заключение агентского договора Работа по проекту: подготовка рекламных материалов к разработанному туру (буклет тура и т.д.)	6	
<b>Тема 6.3</b> <b>Оформление и обработка заказов клиентов</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	2	ОК 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9 ПК 2.1-2.2
	12. Технология работы с клиентами и их обслуживанию. Оформление и обработки заказов Программное обеспечение для учёта и ведения заказов и клиентов. Этика делового общения Теоретические аспекты качества обслуживания клиентов.		
	<b>Практические занятия:</b> 3. Защита проектов, презентация туров	2	
	<b>Самостоятельная работа:</b> Профессиональные стандарты в сфере туризма. Квалификационные требования, предъявляемые к должности менеджера турфирмы. Качество обслуживания и способы регулирования в туризме. Подготовка проектов к защите, подготовка презентаций	6	
<b>Курсовая работа</b>	<b>Примерная тематика курсовой работы (проекта):</b> 1. Разработка конкретного вида тура в конкретную страну, регион России: 1.1 Разработка пляжного тура 1.2 Разработка лечебно-оздоровительного тура 1.3 Разработка экскурсионного тура	<b>6</b>	ОК 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9 ПК 2.1-2.2

	<p>1.4 Разработка этнографического тура  1.5 Разработка образовательного тура  1.6 Разработка романтического тура  1.7 Разработка делового тура  1.8 Разработка религиозного тура  1.9. Разработка активного (спортивного) тура  1.10. Разработка событийного тура  2. Состояние и перспективы развития индустрии туризма в Иркутской области  3. Экологический туризм. Перспективы развития в Байкальском регионе  4. Продвижение туристского продукта (на конкретном примере)  5. Проблемы и перспективы развития въездного туризма в Российской Федерации  6. Проблемы и перспективы развития выездного туризма в Российской Федерации  7. Формирование турпродукта в Иркутском регионе, с целью развития въездного туризма  8. Влияние туризма на природную и культурную среду дестинации (на конкретном примере)  9. Экологические особенности рекреационного использования территорий  10. Взаимоотношения туроператора с поставщиками основных туристских услуг (на конкретном примере)  11. Анимационное обслуживание туристов в зарубежных дестинациях и на курортах России  12. Методы оценки экономической эффективности турпродукта  13. Опыт создания и развития туроператорского предприятия (на конкретном примере)  14. Опыт создания и развития турагентского предприятия (на конкретном примере)  15. Динамика и перспективы развития рынка туристских услуг (на примере конкретного региона)  16. Стимулирование потребительского спроса в туристской отрасли  17. Новые виды туризма в посткризисный период  18. Оценка качества туристского продукта (на конкретном примере)  19. Специфика организации рекламных туров  20. Международный туризм в условиях современного рынка: особенности и тенденции развития (на конкретном примере).  21. Способы рекламы туристского продукта (на конкретном примере)  22. Разработка инклюзив-тура инициативного туроператора</p>		
<b>МДК.02.02. Предоставление турагентских услуг</b>		<b>72</b>	
<b>Раздел 1. Нормативная база организации турагентских продаж</b>		<b>8/2</b>	
<b>Тема 1.1. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности»</b>	<p><b>Самостоятельная работа:</b>  Реализация туристского продукта. Туристская путевка. Права и обязанности туриста. Туроператорская и турагентская деятельность</p>	2	<i>ОК 1, 2, 6, 9 ПК 2.1-2.2</i>
<b>Тема 1.2. Правила</b>	<b>Самостоятельная работа:</b>	2	<i>ОК 1, 2, 6, 9</i>



<b>оказания услуг по реализации туристского продукта</b>	Потребитель. Исполнитель. Договор о реализации туристского продукта		<i>ПК 2.1-2.2</i>
	<b>Самостоятельная работа:</b> Заполнение договора о реализации турпродукта между туроператором и турагентом.	2	
	<b>Практические занятия:</b> 1. Заполнение договора на экскурсию	2	
	<b>Самостоятельная работа:</b> Перечислить, какие условия реализации туристского продукта считаются обязательными для включения в текст договора	2	
<b>Тема 1.3. Услуги, входящие в турпродукт</b>	<b>Самостоятельная работа:</b> Ответственность продавца турпродукта. Подготовка документов. Изменения в договоре или расторжение. Обеспечение безопасности услуг.	2	<i>ОК 1, 2, 6, 9 ПК 2.1-2.2</i>
	Ответственность исполнителя в соответствии с законом РФ «О защите прав потребителей»	2	
	<b>Раздел 2. Организация взаимодействия турфирмы-агента и туроператора</b>		
<b>Тема 2.1 Выбор турагентом туроператора</b>	<b>Самостоятельная работа:</b> Формирование портфеля предложений. Характеристика туроператора.	2	<i>ОК 1, 2, 6, 9 ПК 2.1-2.2</i>
	Договор субагентирования. Агентское вознаграждение.	2	
	Составить рейтинг местных туроператоров	2	
<b>Тема 2.2. Участие турагента в организации рекламы и продвижения турпродукта</b>	<b>Самостоятельная работа:</b> Турагентская реклама. Реклама в Интернете, в электронных изданиях.. Контекстная реклама. Наружная реклама. Нерекламные методы продвижения турагентских услуг.	2	<i>ОК 1, 2, 6, 9 ПК 2.1-2.2</i>
	Составить рекламный буклет по одному из местных туристских направлений	2	
	<b>Тема 2.3. Квалификационные требования к персоналу турагентства</b>		
	<b>Самостоятельная работа:</b> Квалификационные требования к работникам туристической индустрии	2	<i>ОК 1, 2, 6, 9 ПК 2.1-2.2</i>
	<b>Практические занятия:</b> 2.Составить резюме для себя.	2	
<b>Тема 2.4. Формирование лояльности клиентов</b>	<b>Самостоятельная работа:</b> Лояльность клиентов. Программы лояльности. .	2	<i>ОК 1, 2, 6, 9 ПК 2.1-2.2</i>
	Правила поведения турагента в конфликтной ситуации.	2	
	<b>Тема 2.5 Туристское предприятие как</b>		
	<b>Самостоятельная работа:</b> Клиентская база данных. Обратная связь от клиентов. Изучение конкурентов.	2	<i>ОК 1, 2, 6, 9 ПК 2.1-2.2</i>

<b>объект проектирования</b>	Сравнительная характеристика конкурентов по основным туристским продуктам.	2	
<b>Раздел 3. Информационное обеспечение продаж турпродукта</b>		<b>20/6</b>	
<b>Тема 3.1. Обеспечение туриста информацией о турпродукте</b>	<b>Самостоятельная работа:</b> Закон РФ «О защите прав потребителей». Информационный листок. Видеоматериалы. Карты и схемы	2	<i>OK 1, 2, 6, 9 ПК 2.1-2.2</i>
	Схема маршрута.	2	
	<b>Тема 3.2. Документы, которые выдаются туристу для совершения путешествия</b>	<b>Самостоятельная работа:</b> Ваучер. Проездные документы. Страховой полис.	
<b>Тема 3.3. Подготовка курортного направления</b>	<b>Содержание учебного материала</b> 1. Страны, курорты, отельные базы. Пляжи. Основные системы онлайн-бронирования.	2	<i>OK 1, 2, 6, 9 ПК 2.1-2.2</i>
	<b>Самостоятельная работа:</b> Сформировать портфель курортных направлений для россиян	2	
	<b>Содержание учебного материала</b> 2. Общая характеристика. Основные достопримечательности. Транспортные услуги. Элементы инфраструктуры.	2	
<b>Тема 3.4. Подготовка экскурсионного направления</b>	<b>Самостоятельная работа:</b> Сформировать портфель местных экскурсионных направлений	2	<i>OK 1, 2, 6, 9 ПК 2.1-2.2</i>
	<b>Содержание учебного материала</b> 3. Адаптационный радиус. Курорты с особыми лечебными факторами	2	
	<b>Самостоятельная работа:</b> Сформировать портфель лечебно-оздоровительных направлений	2	
<b>Раздел 4. Туристско-рекреационное проектирование</b>		<b>8/8</b>	
<b>Тема 4.1. Цена туристских продуктов и услуг в системе туристского предложения</b>	<b>Содержание учебного материала</b> 4. Ценообразование в туризме. Калькулирование цены туристского продукта. Дисконтные программы	2	<i>OK 1, 2, 6, 9 ПК 2.1-2.2</i>
	<b>Самостоятельная работа:</b> Система скидок как инструмент стимулирования продаж	2	
	Особенности организации прямых продаж	2	
<b>Тема 4.2. Каналы сбыта и продвижения туристских продуктов и услуг</b>	<b>Самостоятельная работа:</b> Внутренние каналы продаж. Электронные каналы сбыта туристских продуктов и услуг	2	<i>OK 1, 2, 6, 9 ПК 2.1-2.2</i>
	15. Сайт туристской компании как элемент продаж. Функции и типы сайтов.	2	

<b>Тема 4.3. Продвижение туристских продуктов и услуг в пространстве социальных сетей</b>	<b>Самостоятельная работа:</b>	2	<i>ОК 1, 2, 6, 9 ПК 2.1-2.2</i>
	Особенности формирования туристского контента в социальных сетях		
	Инновационные подходы к продвижению туристских продуктов	2	
<b>Тема 4.4. Квалификационные требования к сотрудникам турагентства</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	2	<i>ОК 1, 2, 6, 9 ПК 2.1-2.2</i>
	5. Клиентоориентированность. Клиентоцентричность.		
	6. Бизнес-план турфирмы	2	

<b>МДК 02.03. Координация качества выполнения туроператорских и турагентских услуг</b>		<b>36</b>	
<b>Раздел 1. Организация контроля качества обслуживания на предприятии</b>			
<b>Тема 1.1. Контроль качества выполнения работ в туристских предприятиях. Оценка качества обслуживания.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	6	
	1. Организация контроля качества обслуживания, сущность и необходимость контроля качества.	2	
	2. Модель качества услуги на предприятии туризма.	2	
	3. Теоретические аспекты оценки качества обслуживания в туристских предприятиях.	2	<i>ОК 1, 2, 6, 9 ПК 2.1-2.2</i>
	<b>Примерная тематика самостоятельной работы для изучения:</b>		
	1. Качество обслуживания и услуг на предприятиях в сфере туризма	30	<i>ОК 1, 2, 6, 9 ПК 2.1-2.2</i>
	2. Понятие и сущность сервиса		
	3. Качество обслуживания и услуг на предприятиях в сфере туризма		
	4. Сущность и необходимость организации контроля качества продукции и услуг		
	5. Организация контроля качества		
	6. Проблемы контроля качества услуг в сфере туризма		
	7. Суть комплексной системы менеджмента качества		
	8. Разработка стандартов, как основа качественной услуги в сфере туризма		
	9. Предприятия сферы обслуживания		
	10. Формы организации обслуживания		
	11. Этапы обслуживания клиентов		
	12. Жалобы клиентов в процессе осуществления сервисной деятельности		
	13. Рекомендации по рассмотрению жалоб и претензий клиентов		
	<b>Всего:</b>	<b>750</b>	

## 4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### 4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация профессионального модуля обеспечена наличием помещения для организации самостоятельной и воспитательной работы должны быть оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду образовательной организации.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета Права социального обеспечения:

- рабочие столы и стулья для обучающихся;
- рабочий стол и стул для преподавателя;
- доска классная магнитно-маркерная;
- наглядные пособия;
- калькуляторы;
- комплект учебно-методической документации.

Технические средства обучения:

- мультимедийный проектор.
- ноутбук.

### 4.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет – ресурсов, дополнительной литературы

**Учебно-методическая документация:**

1. Методические рекомендации для самостоятельной работы студентов по МДК.
2. Сборник ФОС по разделам МДК.

**Нормативные документы:**

3. Об основах туристской деятельности в Российской Федерации : Федер. закон РФ от 24.11.1996 № 132-ФЗ : (ред. от 09.12.2022). – URL: <http://docs.cntd.ru/document/9032907>
4. О защите прав потребителей : Федер. закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 11.06.2022) // СПС «Консультант Плюс».
5. ГОСТ Р 50681-2010 Туристские услуги. Проектирование туристских услуг. Дата введения 2011-07-01 – URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200083215>.
6. ГОСТ Р 53522-2009 Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения. Дата введения 2010-07-01. – URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200077638>.
7. ГОСТ Р 50690 – 2017 Туристские услуги. Общие требования. – URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200157390>
8. ГОСТ 32611-2014 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов. – URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200110997>

### **Основные источники:**

9. Быстров С.А. Технология продаж и продвижения турпродукта: учебное пособие / С.А. Быстров. – Москва: КНОРУС. 2018. -206 с.

10. Валеева Е. О. Технология и организация турагентской деятельности: учебное пособие / Е. О. Валеева. — Саратов : Вузовское образование, 2018. — 74 с. // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/31940.html>

11. Ветитнев А. М. Информационные технологии в туристской индустрии : учебник для вузов / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 340 с. // ЭБС Юрайт. — URL: <https://urait.ru/bcode/452006>

12. 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). — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/476733>

13. Кудреватых А. С. Правовое регулирование в туризме : учебное пособие, практикум / А. С. Кудреватых. — Москва : Российская международная академия туризма, Университетская книга, 2018. — 288 с. // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : — URL: <http://www.iprbookshop.ru/88892.html>

14. Кухаренко Т. А. Правовое обеспечение профессиональной деятельности работников сферы гостиничного дела и туризма : учебник для СПО / Т. А. Кухаренко. — Саратов : Профобразование, 2022. — 145 с. — ISBN 978-5-4488-1357-3. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/119291.html>

15. Малыгина, М. В. Технология организации турагентской и туроператорской деятельности : учебное пособие / М. В. Малыгина. — Омск : Издательский центр КАН, 2017. — 136 с. — ISBN 978-5-9500578-1-6. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/95633.html>.

16. Прончева О. К. Технологии продажи в гостиничном деле и туризме : учебное пособие / О. К. Прончева. — Омск : Омский государственный институт сервиса, Омский государственный технический университет, 2012. — 82 с. — // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : — URL: <http://www.iprbookshop.ru/18262.html>

17. Христов Т. Т. Религиозный туризм : учебник для вузов / Т. Т. Христов. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 338 с. —URL: <https://urait.ru/bcode/449246>

### **Дополнительные источники:**

18. 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».

19. Ассоциация туроператоров : офиц. сайт. — URL: <https://www.atorus.ru/news/press-centre/new/58142.html>

20. Безопасность в туризме : учебно-методическое пособие / составители С. Ю. Махов. — Орел : Межрегиональная Академия безопасности и выживания (МАБИВ), 2020. — 118 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/95385.html>

21. Королева Л. В. География туризма : практикум / Л. В. Королева. — М. : Российская международная академия туризма, Логос, 2015. — 64 с. — ISBN 978-5-98704-818-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/51856.html>

22. Трусова Н. М. Страхование в туризме : учебное пособие для студентов, обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 (100400.62) «Туризм» / Н. М. Трусова. — Кемерово : Кемеровский государственный институт культуры, 2015. — 172 с. — ISBN 978-5-8154-0317-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/55815.html>

### Интернет-ресурсы

23. Туристский портал «Отзыв.ru» - [http:// www.otzyv.ru](http://www.otzyv.ru)
24. Профессиональный туристический портал «ТурДом» - [http:// www.tourdom.ru](http://www.tourdom.ru)
25. Тонкости туризма. Энциклопедия туризма. Электронный вариант – [http:// tonkosti.ru](http://tonkosti.ru).
26. Специализированный сайт для туристов «Все про отдых» - <http://www.alltourism.ru>
27. Федеральное агентство по туризму <https://tourism.gov.ru/>

### 4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Образовательное учреждение располагает материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов практических занятий, междисциплинарной и модульной подготовки, предусмотренных паспортом модуля. Материально-техническая база соответствует действующим санитарным и противопожарным нормам.

Освоение модуля предусматривает:

- выполнение обучающимся практических занятий,
- освоение обучающимся программы модуля в условиях созданной соответствующей образовательной среды в образовательном учреждении или в профильных организациях;
- проведение производственной (по профилю специальности) практики в организациях, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки обучающихся.

Образовательное учреждение обеспечено необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения.

При освоении модуля предусматриваются групповые и индивидуальные консультации.

Освоение модуля обеспечивается учебно-методической документацией по всем междисциплинарным курсам модуля. Каждый обучающийся имеет доступ

к базам данных и библиотечным фондам образовательного учреждения. Во время самостоятельной подготовки обучающиеся обеспечены доступом к сети Интернет.

Внеаудиторная работа сопровождается методическим обеспечением.

Освоению профессионального модуля предшествует изучение следующих дисциплин:

Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве.

Менеджмент в туризме и гостеприимстве.

Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма и гостиничного дела.

Организация туристской индустрии.

Технологии и организация гостиничного обслуживания.

Основы индустрии гостеприимства

Туристское регионоведение России.

Безопасность жизнедеятельности.

Физическая культура.



#### 4.4. Перечень занятий, проводимых в активных и интерактивных формах

##### МДК.02.01. Предоставление туроператорских услуг

Общее количество аудиторных часов – **84 часа**

Занятия в активных и интерактивных формах – **28 часов**

Тема занятия	часы	Форма проведения
1. Основы туроператорской деятельности	2	Лекция – публичная презентация
2. Турпродукт как комплекс туристских услуг.	2	Лекция - дискуссия
3. Составление программ обслуживания для различных категорий туристов. Условия создания оптимального тура	2	Деловая игра-моделирование ситуации
4. Разработка программы туристского обслуживания	2	Интерактивная лекция
5. Понятие и виды программы обслуживания. Требования к составлению программы обслуживания для разных видов туров. Понятие оптимальной программы обслуживания.	2	Кейс-метод (анализ конкретных ситуаций)
6. Оформление туристской документации	2	Мини-лекция
7. Договорные отношения туроператора с партнерами.	2	Деловая игра
8. Особенности работы туроператора с транспортными компаниями	2	Тематическая дискуссия
9. Особенности продвижения туристского продукта	2	Деловая игра
10. Интернет-технологии в продвижении турпродукта туроператора	2	Лекция – публичная презентация
11. Особенности выставочной деятельности туроператора	2	Лекция - дискуссия
12. Социально-психологические особенности туристской деятельности.	2	Ролевая игра
13. Конкурентоспособность туристского продукта и туристского предприятия	2	Презентации с использованием различных вспомогательных средств
14. Решение ситуационных задач по ценообразованию. Сбор информации и характеристика ценовой политики предприятия.	2	Ролевая игра

##### МДК 02.02 Предоставление турагентских услуг

Общее количество аудиторных часов – **66 часов**

Занятия в активных и интерактивных формах – **8 часов**

Тема занятия	часы	Форма проведения
1. Заполнение договора на экскурсию	2	Творческое задание
2. Схема маршрута.	2	Творческое задание
3. Сравнительная характеристика конкурентов по основным туристским продуктам.	2	Круглый стол
4. Инновационные подходы к продвижению туристских продуктов	2	Интерактивная лекция

## МДК 02.03 Координация качества выполнения туроператорских и турагентских услуг

Общее количество аудиторных часов – **36 часов**

Занятия в активных и интерактивных формах – **11 часов**

Тема занятия	часы	Форма проведения
1. Разработка контроля качества обслуживания на предприятии	2	Творческое задание
2. Определение проблем контроля качества услуг.	2	Творческое задание
3. Составление комплексной системы менеджмента.	2	Творческое задание
4. Проведение оценки эффективности предприятия.	2	Интерактивная лекция
5. Разработка рекомендаций по рассмотрению жалоб и претензий клиентов.	2	Ролевая игра
6. Составление характеристики предприятия.	1	Мини-лекция

### 4.5. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по **ПМ 02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг** по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

- наличие высшего образования, соответствующего профилю преподаваемых разделов модуля **Предоставление туроператорских и турагентских услуг**;

- опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы;

- проходить стажировку в профессиональных организациях не реже 1 раза в 3 года.

#### **Руководители практики должны:**

- иметь практический опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы;

- отвечать за освоение обучающимися профессионального цикла.

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

№	Содержание	Основные показатели оценки	Методы оценки
ПО 1	Координации работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа;	Уметь координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа	Ситуационные задачи, доклад, контрольная работа, контрольный тест Учебная практика
ПО 2	Консультирования туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа)	Знать этику делового общения. Владеть культурой межличностного общения	Ситуационные задачи, доклад, контрольная работа Учебная практика
ПО 3	Осуществления приема заказов от туристов	Знать требования к учету и оформлению заказов. Знать программное обеспечение деятельности туристских организаций по учету заказов и клиентов.	Ситуационные задачи, доклад, контрольная работа Учебная практика
ПО 4	Проверки наличия всех реквизитов заказа;	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Ситуационные задачи, доклад, контрольная работа Учебная практика
ПО 5	Идентификации вида заказа;	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Ситуационные задачи, доклад, контрольная работа Учебная практика
ПО 6	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;	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Ситуационные задачи, доклад, контрольная работа Учебная практика
У 1	Координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа;	Владеть основами организации деятельности служб предприятий туризма и основы организации, планирования и контроля де-	Ситуационные задачи, доклад, контрольная работа, контрольный тест

		тельности подчиненных	
У 2	Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями;	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Ситуационные задачи, доклад, контрольная работа Учебная практика
У 3	Владеть культурой межличностного общения;	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Ситуационные задачи, доклад, контрольная работа, контрольный тест Учебная практика
У 4	Владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры;	Знать этику делового общения	Ситуационные задачи, доклад, контрольная работа Учебная практика
У 5	Владеть техникой количественной оценки и анализа информации;	Использовать современные средства поиска, анализа информации	Ситуационные задачи, доклад, контрольная работа Учебная практика
У 6	Владеть методикой хранения и поиска информации;	Владеть техникой количественной оценки и анализа информации	Ситуационные задачи, доклад, контрольная работа Учебная практика
У 7	Вести документацию, хранение и извлечение информации;	Владение навыками ведения документации, хранения и извлечения информации	Ситуационные задачи, доклад, контрольная работа
У 8	Пользоваться компьютерными программами бронирования туров;	Использование компьютерных программ для бронирования туров	Ситуационные задачи, контрольная работа Учебная практика
У 9	Осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа	Осуществление контроля за своевременностью выполнения заказов	Ситуационные задачи, доклад, контрольная работа Учебная практика
У 10	Собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные;	Владеть методикой сбора, обработки и анализа статистических данных	Ситуационные задачи, доклад, контрольная работа
У 11	Формировать банки данных;	Выполнять задачи по оформлению и обработке заказов	Ситуационные задачи, доклад, контрольная работа Учебная практика
3 1	Законодательство Российской Федерации в сфере туризма;	Знать Законодательство Российской Федерации в сфере туризма, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности	Контрольная работа, контрольный тест, деловая игра, реферат
3 2	Нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и	Знать нормативные документы, регламентирующие организацию туропе-	Контрольная работа, контрольный тест

	турагентской деятельности;	раторской и турагентской деятельности	
3 3	Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов;	Владеть информацией о ассортименте и характеристиках предлагаемых туристских продуктах	Контрольная работа, контрольный тест, доклад
3 4	Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги;	Знать цены на туристские продукты и туристские услуги	Контрольная работа, контрольный тест, доклад, реферат
3 5	Системы бронирования услуг;	Владеть методикой хранения и поиска информации	Контрольная работа, контрольный тест, доклад
3 6	Организацию работы с запросами туристов;	Знать последовательность в работе с запросами туристов	Контрольная работа, контрольный тест, доклад, реферат
3 7	Требования к оформлению и учету заказов;	Знать нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности	Контрольная работа, контрольный тест, доклад
3 8	Порядок контроля за прохождением и выполнением заказов;	Уметь координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа	Контрольная работа, контрольный тест, доклад
3 9	Виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций;	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Контрольная работа, контрольный тест, доклад Учебная практика
3 10	Программное обеспечение деятельности туристских организаций;	Знать программное обеспечение деятельности туристских организаций по учету заказов и клиентов. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Контрольная работа, контрольный тест, доклад
3 11	Этику делового общения;	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Контрольная работа, контрольный тест, доклад Учебная практика
3 12	Основы делопроизводства;	Знать основы делопроизводства	Контрольная работа, контрольный тест, до-

			клад, ситуационные задачи
3 13	Правила внутреннего трудового распорядка;	Владеть основами организации деятельности служб предприятий туризма и основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных	Контрольная работа, контрольный тест
3 14	Правила по охране труда и пожарной безопасности.	Соблюдать правила по охране труда и пожарной безопасности на предприятии	Контрольная работа, контрольный тест
ОК 1	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Выполнение задач по оформлению и обработке заказов	Доклад, контрольная работа, контрольный тест, собеседование, реферат
ОК 2	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Владеть техникой количественной оценки и анализа информации	Ситуационные задачи, контрольная работа, контрольный тест
ОК 3	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.	Знать требования к учету и оформлению заказов. Знать программное обеспечение деятельности туристских организаций по учету заказов и клиентов.	Деловая игра, ситуационные задачи
ОК 4	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Взаимодействовать с туроператорами, турагентами, экскурсионными бюро, кассами продаж билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями;	Доклад, контрольная работа, реферат
ОК 5	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Владеть культурой межличностного общения	Доклад, контрольная работа, реферат
ОК 6	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и	Владение приемами коллективной работы и приемами общения	Деловая игра, решение ситуационных задач, проект

	межрелигиозных отношений, применять стандарты анти-коррупционного поведения.		
ОК 7	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Выполнение организации, мотивирования, контроля деятельности группы	Деловая игра, решение ситуационных задач, проект
ОК 9	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Знать нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности	Доклад, контрольная работа, реферат
ПК 2.1	Оформлять и обрабатывать заказы клиентов	Знать требования к оформлению и правила обработки заказов.	Ситуационные задачи, контрольная работа, контрольный тест
ПК 2.2	Координировать работу по реализации заказа.	Уметь координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа	Ситуационные задачи, текст, доклад, контрольная работа Учебная практика