



Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация  
«Многопрофильная Академия непрерывного образования»  
АНПОО «МАНО»  
Колледж

ПРИНЯТО

Решением Педагогического совета

АНПОО «МАНО»

Протокол № 01-01/23

от 14.11.2023 г.



УТВЕРЖДАЮ

АНПОО «МАНО»

В.И. Гам

14 ноября 2023 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**  
**ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг**

**Наименование программы**

Программа профессионального обучения

*Официант (16399)*

Омск, 2023

**Программа профессионального модуля ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг** разработана на основании Приказа Министерства просвещения Российской Федерации от 26 августа 2020 года № 438 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения», Приказа Министерства просвещения Российской Федерации от 14 июля 2023 г. № 534 «Об утверждении Перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение», Федеральным законом «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 № 273-ФЗ, на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12 декабря 2022 г. № 1100.

Организация-разработчик: АНПОО «Многопрофильная Академия непрерывного образования».

Разработчик: Гам В.И., преподаватель колледжа.

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1. Общая характеристика рабочей программы профессионального модуля</b>	<b>стр. 4</b>
<b>2. Структура и содержание профессионального модуля</b>	<b>6</b>
<b>3. Условия реализации профессионального модуля</b>	<b>17</b>
<b>4. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля</b>	<b>21</b>
<b>5. Лист изменений и дополнений, внесенных в рабочую программу</b>	<b>23</b>

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ И ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ

## 1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен освоить основной вид деятельности «Предоставление туроператорских и турагентских услуг» и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

### 1.1.1. Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

### 1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 2	Предоставление туроператорских и турагентских услуг
ПК 2.1.	Оформлять и обрабатывать заказы клиентов
ПК 2.2.	Координировать работу по реализации заказа

### 1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Владеть навыками	<ul style="list-style-type: none"> <li>– координации работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа;</li> <li>– консультирования туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа);</li> <li>– осуществления приема заказов от туристов;</li> <li>– проверки наличия всех реквизитов заказа;</li> <li>– идентификации вида заказа;</li> <li>– направления заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль;</li> <li>– корректировки сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа.</li> </ul>
Уметь	<ul style="list-style-type: none"> <li>– координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа;</li> <li>– взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>– владеть культурой межличностного общения;</li> <li>– владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры;</li> <li>– владеть техникой количественной оценки и анализа информации;</li> <li>– владеть методикой хранения и поиска информации;</li> <li>– вести документацию, хранение и извлечение информации;</li> <li>– пользоваться компьютерными программами бронирования туров;</li> <li>– осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа;</li> <li>– собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные;</li> <li>– формировать банки данных.</li> </ul>
Знать	<ul style="list-style-type: none"> <li>– законодательство Российской Федерации в сфере туризма;</li> <li>– нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности;</li> <li>– ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов;</li> <li>– цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги;</li> <li>– системы бронирования услуг;</li> <li>– организацию работы с запросами туристов;</li> <li>– требования к оформлению и учету заказов;</li> <li>– порядок контроля за прохождением и выполнением заказов;</li> <li>– виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций;</li> <li>– программное обеспечение деятельности туристских организаций;</li> <li>– этику делового общения;</li> <li>– основы делопроизводства;</li> <li>– правила внутреннего трудового распорядка;</li> <li>– правила по охране труда и пожарной безопасности.</li> </ul>

**Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля**

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 246 часов, включая:  
 обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 12 часов;  
 самостоятельной работы обучающегося – 231 час;  
 промежуточная аттестация – 3 часов;

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### 2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных и общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего, час.	Объем профессионального модуля, ак. час.						
			Обучение по МДК					Практики	
			В том числе					Учебная	Производственная
			лекций	Лабораторных и практических занятий	Курсовых работ (проектов)	Самостоятельная работа	Промежуточная аттестация		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ОК 01-ОК 05, ОК 09 ПК 2.1-2.2	МДК 02.01. Предоставление туроператорских услуг	<b>82</b>	2	2	-	77	1		
ОК 01-ОК 05, ОК 09 ПК 2.1-2.2	МДК 02.02. Предоставление турагентских услуг	<b>82</b>	2	2	-	77	1		
ОК 01-ОК 05, ОК 09 ПК 2.1-2.2	МДК 02.03. Координация качества выполнения турагентских услуг	<b>82</b>	2	2	-	77	1		
ОК 01-ОК 05, ОК 09 ПК 2.1-2.2	Учебная практика, часов	-						-	
ОК 01-ОК 05, ОК 09 ПК 2.1-2.2	Производственная практика (по профилю специальности), часов	-							-
	<b>Всего:</b>	<b>246</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	-	<b>231</b>	<b>3</b>	-	-

## 2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем, акад. ч. / в том числе в форме практической подготовки, акад. ч.
1	2	3
<b>Раздел 1. Технология и организация туроператорской деятельности</b>		
<b>Предоставление туроператорских услуг</b>		
<b>Тема 1.1. Основы туроператорской деятельности</b>	<p><b>Лекция.</b> Развитие и регулирование туроператорской деятельности в РФ и за рубежом.</p> <p>Понятие туроператорской деятельности. Международное регулирование туристской деятельности. Развитие и регулирование туроператорской деятельности в России</p>	2
	<p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b></p> <p>Нормативно-правовая база осуществления туроператорской деятельности. Организационно - правовые формы функционирования туроператоров. Документация туроператорской фирмы, ведение туристской отчетности. Права и обязанности туроператора, турагента и туриста</p>	4
	<p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b></p> <p>Анализ профиля туроператоров</p> <p>Изучение технологии оформления договоров</p> <p>Оформление пакета документов для выезда туриста за рубеж по туру</p> <p>Разбор ситуаций предоставления некачественных услуг, неполного предоставления услуг туроператором</p>	4
<b>Тема 1.2. Туроператоры и турагенты. Федеральный Закон о туризме</b>	<p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b></p> <p>Туроперейтинг</p> <p>Функции туроператора и турагента. Особенности туристских услуг. Функции туроперейтинга. Закон о туризме. Ведущие туроператоры мира и России, местного региона. Единый федеральный реестр туроператоров. Международное регулирование туристической деятельности. Взаимоотношения клиента с туристской фирмой.</p>	4
	<b>Самостоятельная работа</b>	4

	<p>Виды деятельности туроператора. Продвижение услуг производителей до потребителей в виде комплексного туристского продукта. Дополнительные услуги. Турагентская деятельность. Примеры туроператорской и турагентской деятельности. Функции турагента. Рекламная компания турагентства, маркетинг продаж</p>	
	<p><b>Самостоятельная работа:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- изучить задачи и специфику деятельности туроператора и турагента;</li> <li>- провести сравнительный анализ основных действующих функций туроператора и турагента;</li> <li>- подобрать для «своей» фирмы вид деятельности и обосновать данный выбор;</li> <li>- рассмотреть методику создания агентской сети и содержание агентских договоров;</li> <li>- рассмотреть виды агентских договоров, выбрать и заполнить агентский договор подходящий под Ваш вид деятельности, выбор обосновать</li> </ul>	4
<p><b>Тема 1.3.</b> Поставщики услуг. Договорно-правовые документы.</p>	<p><b>Самостоятельная работа:</b></p> <p>Поставщики услуг. Переговоры с поставщиками услуг. Договорные отношения в туристском бизнесе. Типовые договора, применяемые в различных сферах деятельности туристской фирмы. Основные правила составления договора. Заключение договоров с поставщиками услуг. Договор между туроператорами. Договора с поставщиками услуг рецептивного туроператора. Агентское соглашение с авиакомпанией. Договор с железной дорогой. Договор между инициативным и рецептивным туроператорами. Договор с экскурсионной фирмой. Договор с музеем. Договора с предприятиями размещения. Договора с предприятиями питания. Деловая переписка в туристском бизнесе.</p>	6
<p><b>Тема 1.4.</b> Правовые основы туристской деятельности</p>	<p><b>Самостоятельная работа:</b></p> <p>Правовые основы туристской деятельности в России. Лицензирование и стандартизация туроперейтинга. Срок туроператорской лицензии. Правовые основы расчетов в туроперейтинге. Безналичные расчеты в туроперейтинге. Наличные расчеты и кассовые операции в туроперейтинге. Применение туристских кредитов в туроперейтинге. Бартерные схемы расчетов в туроперейтинге. Зачетные схемы расчетов в туроперейтинге</p>	4
	<p><b>Самостоятельная работа:</b></p> <p>Гражданская ответственность туроператоров перед туристами</p>	4



	Ответственность туроператоров перед третьими лицами и органами государственной и местной власти. Уголовная ответственность работников туроператора	
<b>Тема 1.5.</b> Технология разработки туристского продукта	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Понятие разработки туристского продукта. Виды турпродуктов. Изучение и анализ ресурсов выбранной дестинации Свойства и цели турпродукта Принципы выбора базовых услуг и турпродуктов	4
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Выбор схемы работы в дестинации Основные правила и методика составления программ туров Расчет стоимости тура Анализ ресурсов выбранной дестинации Определение базовых услуг по заданным показателям Выбор вариантов бронирования услуг контрагентов	4
<b>Тема 1.6.</b> Оформление и обработка заказов клиентов	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Теоретические аспекты оформления и обработки заказов Технология работы с клиентами и их обслуживанию. Теоретические аспекты качества обслуживания клиентов.	2
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Программное обеспечение для учёта и ведения заказов и клиентов. Мониторинг предложений туроператоров. Анализ систем бронирований туроператоров. Анализ деятельности принимающих компаний в России и за рубежом	2
<b>Тема 1.7.</b> Турпланирование и турпроектирование	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Туристское проектирование  Структура туристского продукта. Туристская услуга. Структура туристского пакета. Понятие трансфер. Структура тура. Пакет услуг. Документальная основа проектирования тура. Программа обслуживания клиентов. Планирование программ турпоездов. Основные правила и методика составления программ туров.	4

	<p><b>Самостоятельная работа:</b></p> <p>Главные принципы сегментации тур индустрии. Анализ рынка туристкой индустрии. Конкурентноспособность в туристском бизнесе. Анализ предложения туристических услуг по географическому признаку. Создание рыночной стратегии примеры наиболее интересных туров, развитых на мировом рынке. Выделение сегмента потребителей туров. Оценка выбор основного направления деятельности на конкурентоспособность с точки зрения потребителя (туриста).</p> <p>Основы маркетинга и методика проведения маркетинговых исследований.</p>	4
	<p><b>Практическое занятие.</b> Проведение маркетингового исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта. Проведение маркетинговых исследований и создание базы данных по туристским продуктам</p>	2
<b>Тема 1.8.</b> Этапы создания турфирмы	<p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b></p> <p>Этапы создания турфирмы. Требования к документам, используемых турфирмой. Учредительные документы, необходимые для регистрации турфирм</p>	2
<b>Тема 1.9.</b> Турпланирование	<p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b></p> <p>Понятие планирование туров. Схемы работы туроператора по реализации и организации туров. Характеристика деятельности российского аутгоинг-туроператора. Идентификация поставщиков туристских услуг. Составление договорного плана тура. Определение характера спроса туристов на продукт. Мероприятия по продвижению турпродукта силами туроператора. Анализ рекламного выбора потребителей</p>	6
<b>Тема 1.10.</b> Использование информационных ресурсов в туроперейтинге	<p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b></p> <p>Основные направления использования интернета в туроперейтинге. Программное обеспечение в аутгоинге. Программа «Само-софт», «Мастер-тур». «Тур», «Марко Поло».</p>	3
<b>Тема 1.11.</b> Инвентаризация ресурсов	<p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b></p> <p>Оценка степени продаваемости объекта. Оценка имиджа, образа и сложившегося мнения иностранцев о регионе и о продукте, исходя из того, как их формировали средства массовой информации. Формирование перечня ресурсов дестинации. Описание имеющихся достопримечательностей, особенностей организации</p>	4

	питания, транспортного, информационных туристских центров, центров медицинского обслуживания и других центров социального обеспечения.	
<b>Тема 1.12.</b> Трудовые ресурсы. Проблема квалифицированных кадров	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Формирование сбытовой сети. Анализ внутренних и внешних каналов сбытовой сети. Функции создаваемых отделений и филиалов. Информирование посетителей об имеющихся в продаже турах. Проблема квалифицированных кадров, профессиональной работы сотрудников туроператора.	4
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Описать процесс подбора персонала по созданной Вами туроперейтинговой программе. Подобрать варианты поиска сотрудников. Изучить оклады, условия при найме, требования, которые предъявляются туроператором, кадровым агентством в рамках работы над туроперейтинговой программой	4
<b>Контрольная работа</b>		1
<b>Всего</b>		82
<b>Раздел 2. Технология и организация турагентской деятельности</b>		
<b>Предоставление турагентских услуг</b>		
<b>Тема 2.1.</b> Основы турагентской деятельности	<b>Лекция. Основы турагентской деятельности</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	2
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Нормативно-правовая база осуществления турагентской деятельности. Организационно - правовые формы функционирования турагентов	4
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Документация турагента, ведение туристской отчетности. Права и обязанности туроператора, турагента и туриста	4

	<p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b>  Анализ профиля турагентов  Изучение технологии оформления договоров  Оформление пакета документов для выезда туриста за рубеж по туру  Разбор ситуаций предоставления некачественных услуг, неполного предоставления услуг турагентом</p>	6
Тема 2.2. Туристские формальности	<p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b>  Паспортные формальности. Таможенные формальности. Вопросы таможи и вывоза/ввоза товаров, валюты и иных ценностей. Визовые формальности. Перечень стран, имеющих режим безвизового и визового въезда граждан Российской Федерации. Перечень стран, входящих в Шенгенское соглашение, и правила пересечения границ этих стран гражданами Российской Федерации. Требования консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы.</p>	8
	<p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b>  Решение ситуативных задач. При решении ситуативных задач студент должен показать умение:  - предоставлять потребителю полную и актуальную информацию о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы;  - консультировать потребителя об особенностях заполнения пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению виз;  - доставлять туроператору пакет документов туриста, необходимых для получения виз в консульствах зарубежных стран.  Заполнение таблицы по туристским формальностям.  Правила оформления деловой документации. Правила изготовления, использования, учета и хранения бланков строгой отчетности.  Основы маркетинга и приемы маркетинговых исследований в туризме. Виды рекламного продукта, технологии его разработки и проведения рекламных мероприятий. Характеристики турпродукта и методики расчета его стоимости.</p>	12

<p><b>Тема 2.3.</b> <b>Коммуникационные технологии в туризме</b></p>	<p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Практика делового общения и переписки. Формирование коммуникативных навыков. Понятие корпоративной культуры. Профессиональная этика работников туроператорской компании Работа с информационно-справочными материалами. Изучение популярных электронных порталов по туризму и работа с ними.</p>	<p>6</p>
	<p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Использование каталогов и ценовых предложений Решение проблем с помощью правового регулирования. Качество обслуживания и способы его регулирования в туризме 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».</p>	<p>7</p>
<p><b>Тема 2.4.</b> Туристские регионы мира. Европа.</p>	<p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Природно-географические особенности региона. Природно-рекреационные ресурсы региона. Исторические предпосылки развития туризма в Европе. Особенности Европейского туризма. Виды туризма, получившие развитие в Европе.</p>	<p>4</p>
	<p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Подбор тура по заданным параметрам. Выявить и проанализировать запросы потребителя и возможности их реализации. Рассчитать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя. Выполнить работу по оказанию визовой поддержки потребителю. Оформить турпакет и документы строгой отчетности. Предложить способы взаимодействия с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта, и информирования потребителя о туристских продуктах.</p>	<p>8</p>
<p><b>Тема 2.5.</b> Туристские регионы мира. Америка.</p>	<p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Природно-географические особенности региона. Природно-рекреационные ресурсы региона. Исторические предпосылки развития туризма в регионе. Особенности Американского туризма. Виды туризма, получившие развитие в Америке.</p>	<p>6</p>

	<p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b>          Подбор тура по заданным параметрам. Выявить и проанализировать запросы потребителя и возможности их реализации. Рассчитать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя. Выполнить работу по оказанию визовой поддержки потребителю. Оформить турпакет и документы строгой отчетности. Предложить способы взаимодействия с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта, и информирования потребителя о туристских продуктах.</p>	8
Тема 2.6. Туристские регионы мира. Азиатско-Тихоокеанский регион.	<p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b>          Природно-географические особенности региона. Природно-рекреационные ресурсы региона. Исторические предпосылки развития туризма в регионе. Особенности туризма в регионе. Виды туризма, получившие развитие в регионе.</p>	4
	<p><b>Практическое занятие.</b> Подбор тура по заданным параметрам.          Выявить и проанализировать запросы потребителя и возможности их реализации. Рассчитать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя. Выполнить работу по оказанию визовой поддержки потребителю. Оформить турпакет и документы строгой отчетности. Предложить способы взаимодействия с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта, и информирования потребителя о туристских продуктах.</p>	2
<b>Контрольная работа</b>		1
<b>Всего</b>		82
<b>Раздел 3. Координация работы по реализации заказов</b>		
<b>Координация качества выполнения туроператорских и турагентских услуг</b>		
Тема 3.1. Организация контроля качества обслуживания на предприятии	<p><b>Лекция. Организация контроля качества обслуживания на предприятии</b>          Организация контроля качества обслуживания          Понятие и сущность сервиса          Модель качества услуги на предприятиях в сфере туризма</p>	2
	<p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b>          Качество обслуживания и услуг на предприятиях в сфере туризма          Сущность и необходимость организации контроля качества продукции и услуг          Организация контроля качества</p>	6

	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Разработка контроля качества обслуживания на предприятии Определение проблем контроля качества услуг Составление комплексной системы менеджмента качества	8
<b>Тема 3.2. Оценка качества обслуживания на предприятии</b>	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Теоретические аспекты оценки качества обслуживания на предприятии туризма Основные методы оценки качества обслуживания	4
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Особенности обеспечения качества услуг Система оценки качества обслуживания Формы и методы оценки качества услуг	4
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Проведение оценки эффективности предприятия Составление характеристики предприятия Определение показателей качества обслуживания	6
<b>Тема 3.3. Технология организации работы структурного подразделения компании.</b>	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Цели туристских организаций и цели их подразделений. «Дерево целей». Задачи туристических агентств и туроператорских компаний. Определение миссии туристской организации. Основы организации туристской деятельности. Методика сбора информации о работе организации и отдельных ее подразделениях. Правила организации делопроизводства и работы с офисной техникой.	11
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Координация и регулирования деятельности функционального подразделения. Организация как функция управления подразделением. Разделение труда и его виды. Понятие и виды структур управления. Сущность, типы и принципы построения организационных структур.	8
	<b>Практическое занятие.</b> Разработать схему организационной структуры турфирмы	2
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	

	<p>Понятие и виды полномочий. Полномочия и ответственность. Сущность процесса делегирования. Централизация и децентрализация полномочий. Преграды делегирования полномочий.</p> <p>Должностная инструкция: понятие, структуры, виды и правила составления.</p> <p>Трудовой кодекс РФ. Проведение инструктажа работников подразделения.</p>	
	<p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b></p> <p>Природа мотивации. Процесс мотивации. Мотивационная структура.</p> <p>Стимулирование: сущность и формы.</p>	4
	<p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b></p> <p>1.Соберите информации о работе любой туристической организации и отдельных ее подразделениях.</p> <p>2.Постройте «дерева целей»</p> <p>3.Постройте структуру управления по заданным параметрам</p> <p>4. Составьте должностную инструкцию для 2х разных должностей.</p> <p>5.Разработайте программу мотивации сотрудников подразделения</p> <p>6. Составьте план инструктажа работников</p>	8
	<p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b></p> <p>Значение планирования как функция управления.</p> <p>План и его структура. Виды планирования. Необходимость и сущность планирования.</p> <p>Принципы планирования: единства, непрерывности, гибкости, точности.</p> <p>Разновидности планирования: долгосрочное, среднесрочное, краткосрочное.</p> <p>Приемы эффективного планирования.</p> <p>Перспективный анализ развития подразделения.</p>	8
	<p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b></p> <p>Характеристика процесса планирования в организации и его этапы. Методы планирования: нормативный, балансовый, бюджетный, графический.</p>	4
	<p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b></p> <p>Составьте план работы подразделения на основе нормативного, балансового, бюджетного и графического методов.</p>	6
	Контрольная работа	1
	Всего	82
	<b>Всего теоретических часов</b>	<b>246</b>



### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

**3.1. 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.

#### **3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательной организации выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных изданий и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список может быть дополнен новыми изданиями.

##### **3.2.1. Основные печатные и электронные издания**

1. Абуладзе, Д. Г. Документационное обеспечение управления персоналом: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. Г. Абуладзе, И. Б. Выпрямкина, В. М. Маслова. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 370 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-15076-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/487121>

2. Гаренских, Л. В. Немецкий язык: вводный курс = Deutsch: Vorkurs : практикум для СПО / Л. В. Гаренских, И. Т. Демкина. – 2-е изд. – Саратов: Профобразование, 2021. – 104 с. – ISBN 978-5-4488-1119-7. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/104910>

3. Гаренских, Л. В. Немецкий язык: вводный курс = Deutsch: Vorkurs : практикум для СПО / Л. В. Гаренских, И. Т. Демкина. – 2-е изд. – Саратов: Профобразование, 2021. – 104 с. – ISBN 978-5-4488-1119-7. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/104910>

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

5. Емелин, С. В. Технология и организация турагентской деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 194 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-12617-4. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/476733>

6. Емелин, С. В. Технология и организация туроператорской деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 472 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13683-8. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/477186>

7. Емелин, С. В. Технология и организация туроператорской деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 472 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13683-8. – Текст:

электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/477186>

8. Захожий, А. В. Туристическая деятельность. Примеры по бухгалтерскому учету и налогообложению: учебно-методическое пособие для СПО / А. В. Захожий. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2021. – 106 с. – ISBN 978-5-4488-0974-3, 978-5-4497-0825-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО ПроФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/103263>

9. Золотовский, В. А. Правовое регулирование туристской деятельности: учебник для среднего профессионального образования / В. А. Золотовский, Н. Я. Золотовская. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 247 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-9916-9854-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472244>

10. Казакевич, Т. А. Документационное обеспечение управления: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. А. Казакевич, А. И. Ткалич. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 177 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-06291-5. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/471615>

11. Каменец, А. В. Организация социально-культурной деятельности. Молодежный туризм: учебное пособие для среднего профессионального образования / А. В. Каменец, М. С. Кирова, И. А. Урмина; под общей редакцией А. В. Каменца. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 192 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08821-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/471480>

12. Каменец, А. В. Организация социально-культурной деятельности. Молодежный туризм: учебное пособие для среднего профессионального образования / А. В. Каменец, М. С. Кирова, И. А. Урмина; под общей редакцией А. В. Каменца. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 192 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08821-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/471480>

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

14. Косолапов, А.Б., Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности. Практикум: учебное пособие / А.Б. Косолапов. — Москва: КноРус, 2021. — 280 с. — ISBN 978-5-406-08511-0. —Текст: электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. – URL:<https://book.ru/book/940141>

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

16. Кузнецов, И. Н. Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Н. Кузнецов. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 462 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-04604-5. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/470020>

17. Кузнецова, Т. С. Английский язык. Устная речь. Практикум: учебное пособие для СПО / Т. С. Кузнецова. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург: Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 267 с. – ISBN 978-5-4488-0457-1, 978-5-7996-2846-8. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО ПроФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/87787>

18. Лебедева, Т. Н. Информатика. Информационные технологии: учебно-методическое пособие для СПО / Т. Н. Лебедева, Л. С. Носова, П. В. Волков. – Саратов: Профобразование, 2019. – 128 с. – ISBN 978-5-4488-0339-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/86070>
19. Маркетинг: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. А. Лукичёва [и др.]; под редакцией Т. А. Лукичёвой, Н. Н. Молчанова. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 370 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-06970-9. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/474521>
20. Мотышина, М. С. Менеджмент туризма: учебник для среднего профессионального образования / М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов; под редакцией М. С. Мотышиной. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 282 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10777-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475111>
21. Мотышина, М. С. Менеджмент туризма: учебник для среднего профессионального образования / М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов; под редакцией М. С. Мотышиной. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 282 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10777-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475111>
22. Прокопьева, Ю. В. Бухгалтерский учет и анализ : учебное пособие для СПО / Ю. В. Прокопьева. – Саратов: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 268 с. – ISBN 978-5-4488-0336-9, 978-5-4497-0404-7. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/90197>
23. Раптанова, И. Н. English for service and tourism industry = Английский язык в сфере обслуживания и туризма: учебное пособие для СПО / И. Н. Раптанова, К. Г. Чапалда. – Саратов: Профобразование, 2020. – 118 с. – ISBN 978-5-4488-0681-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/91837>
24. Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Ю. Родыгина. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 431 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-11048-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/477850>
25. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 247 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-09063-5. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/474137>
26. Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме : учебник и практикум для среднего профессионального образования / С. С. Скобкин. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 366 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10542-1. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475813>
27. Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме : учебник и практикум для среднего профессионального образования / С. С. Скобкин. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 366 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10542-1. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475813>
28. Собольников, В. В. Этика и психология делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. В. Собольников, Н. А. Костенко; под редакцией В. В. Собольникова. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 202 с. –

(Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-06957-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/474165>

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

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

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

32. Технологии защиты информации в компьютерных сетях: учебное пособие для СПО / Н. А. Руденков, А. В. Пролетарский, Е. В. Смирнова, А. М. Суоров. – Саратов: Профобразование, 2021. – 368 с. – ISBN 978-5-4488-1014-5. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/102207>

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

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

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

36. Чернышова, Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения: учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. И. Чернышова. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 161 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10547-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475816>

37. Шувалова, Н. Н. Основы делопроизводства: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Н. Шувалова, А. Ю. Иванова; под общей редакцией Н. Н. Шуваловой. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 428 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-11014-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/469548>

38. Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность в обслуживании населения: учебное пособие для СПО / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2022. — 192 с. — ISBN 978-5-8114-9455-2. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/195460> .

### 3.2.2. Дополнительные источники

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»;
2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 11.06.2021) «О защите прав потребителей»;
3. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р (ред. от 23.11.2020) «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года».
4. Иванилова, С. В. Экономика организации : учебное пособие для СПО / С. В. Иванилова. – 2-е изд. – Саратов: Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2018. – 152 с. – ISBN 978-5-4486-0358-7, 978-5-4488-0204-1. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО ПроФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/77010>
5. Кольчугина Т.А. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности: учебно-методическое пособие / Кольчугина Т.А. — Пятигорск: Пятигорский государственный лингвистический университет, 2016. — 52 с. — ISBN 978-5-406-05471-0. — Текст: электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. – URL: <https://book.ru/book/919893>

## 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов	Осуществление приема заказов от туристов Консультирование туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа) Знать организацию работы с запросами туристов Знать Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа	Координация работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами Выполнение задач по оформлению и обработке заказов	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

<p>ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности</p>	<p>Владеть техникой количественной оценки и анализа информации Владеть методикой хранения и поиска информации</p>	<p>Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике</p>
<p>ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях</p>	<p>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.</p>	<p>Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике</p>
<p>ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде</p>	<p>Взаимодействовать с туроператорами, турагентами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями</p>	<p>Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике</p>
<p>ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста</p>	<p>Владеть культурой межличностного общения Знать этику делового общения</p>	<p>Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике</p>
<p>ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках</p>	<p>Знать нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности</p>	<p>Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике</p>

## 5. Лист изменений и дополнений, внесенных в рабочую программу

№ изменения, дата изменения; № страницы с изменением	
БЫЛО	СТАЛО
Основание:  Подпись лица внесшего изменения	

