

Автономная некоммерческая организация
профессиональная образовательная организация
"Московский колледж деловой карьеры"
(АНО ПОО «МКДК»)



УТВЕРЖДАЮ
Директор АНО ПОО «МКДК»

Л.В.Неврова

«06» марта 2026 г.

РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ

профессионального цикла

программа подготовки специалистов среднего звена

по специальности:

43.02.16 Туризм и гостеприимство

квалификация выпускника: специалист по туризму и гостеприимству

форма обучения - очная

на базе основного общего образования

срок обучения 2 г. 10 мес.

**Москва,
2026**

ОДОБРЕНА Предметной (цикловой) комиссией «Общеобразовательного и социально-гуманитарного цикла» Протокол № 7 от «06» марта 2026 года	Разработана на основе примерной образовательной программы (далее – ПОП) по специальности разработанной в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности
Председатель П(Ц)К  Н.Ю. Кварцхава	Заместитель директора по учебной работе и информатизации  В.Н. Никифоров

Организация разработчик: Автономная некоммерческая организация Профессиональная образовательная организация «Московский колледж деловой карьеры» (АНО ПОО «МКДК»)

Рабочая программа утверждена на заседании Педагогического совета
протоколом № 5 от «06» марта 2026 года

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

**ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий
туризма и гостеприимства**

Специальность: 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Москва, 2026

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного Приказом Министерства просвещения России от 12.12.2022 № 1100 (ред. от 03.07.2024) (Зарегистрировано в Минюсте России 24.01.2023 № 72111).

Организация-разработчик: Автономная некоммерческая организация профессиональная образовательная организация «Московский колледж деловой карьеры» (АНО ПОО «МКДК»)

СОДЕРЖАНИЕ

1.	ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2.	СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	6
3.	УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	15
4.	КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	20

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства

1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен освоить основной вид деятельности «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства» 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 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 1	Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.1	Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.2	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.3	Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.4	Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Владеть навыками	производить координацию работы сотрудников с службы предприятия туризма и гостеприимства; осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства; использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры
Уметь	владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации); взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов; владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры; владеть культурой межличностного общения
Знать	законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства; основы трудового законодательства Российской Федерации; основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников; теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии; оказывать первую помощь; цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг; программное обеспечение деятельности туристских организаций; этику делового общения; основы делопроизводства

1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов – 348,

в том числе в форме практической подготовки – 188.

Из них:

на освоение МДК – 254,

в том числе самостоятельная работа – 38,

практики, в том числе учебная – 36,

производственная – 36.

Промежуточная аттестация – 22.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего, час.	В т.ч. в форме практической подготовки	Объем профессионального модуля, ак. час.						
				Обучение по МДК					Практики	
				Всего	В том числе				Учебная	Производственная
					Лабораторных и практических занятий	Курсовых работ (проектов)	Самостоятельная работа	Промежуточная аттестация		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
ПК 1.1 - ПК 1.4 ОК 01 – ОК 05 ОК 07 ОК 09	МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства	72	32	72	32	-	8			
	МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства	36	16	36	16	-	4			
	МДК 01.03 Соблюдение норм этики делового общения	80	34	80	34	-	12			
	МДК 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства	66	34	66	34	-	14			
	Учебная практика	36	36						36	
	Производственная практика	36	36							36
	Промежуточная аттестация	22						22		
	Всего:	348	188	254	116	-	38	22	36	36

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем, акад. ч. / в том числе в форме практической подготовки, акад. ч.
1	2	3
3 СЕМЕСТР		
МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства		72
Тема 1.1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	Содержание	8
	Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Роль служб предприятий туризма и гостеприимства в цикле обслуживания гостей. Службы предприятий туризма и гостеприимства: цели, основные функции, состав персонала. Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности предприятий туризма и гостеприимства	
	Сотрудники служб предприятий туризма и гостеприимства: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы служб. Ознакомление с организацией рабочего места служб предприятий туризма и гостеприимства	
Тема 1.2. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства	Содержание	22
	Понятия: персонал, управление персоналом. Цели, функции и принципы управления персоналом. Категории персонала служб предприятий туризма и гостеприимства. Основные требования к персоналу. Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции	
	Функции управления: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций	
	Планирование: понятие, значение, классификация, формы, основные стадии. Роль планирования в структурных подразделениях предприятий туризма и гостеприимства. Виды планов. Методика определения потребности служб в материальных ресурсах и персонале	
	Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения. Функция организации: понятие, сущность. Распределение задач на предприятии. Сущность делегирования. Содержание и виды полномочий и ответственности. Пределы полномочий	

	Цели, задачи и принципы организации труда. Формы и виды разделения труда в службах предприятий туризма и гостеприимства. Сущность и виды нормирования труда	
	Организационные структуры управления: понятие, требования, предъявляемые к ним, принципы построения. Структурные подразделения, звенья и ступени управления. Взаимосвязи служб. Виды и функции уровней управления. Централизация и децентрализация управления. Структура служб предприятий туризма и гостеприимства и их взаимосвязь	
	Виды организационных структур управления (линейная, функциональная, линейноштабная, дивизиональная, матричная, управление по проекту), их характеристика, преимущества и недостатки. Типовая организационная структура предприятий туризма и гостеприимства	
	Мотивация труда. Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда. Мотивационный процесс	
	Лояльность персонала: понятие, виды, формирование. Факторы, влияющие на лояльность персонала. Оценка и пути повышения лояльности персонала. Психология коллектива	
	Профессионально-ориентированное содержание	
	Практические занятия	32
	Практическое занятие 1. Разработка плана и определение целей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	6
	Практическое занятие 2. Составление схемы взаимодействия служб предприятий туризма и гостеприимства	6
	Практическое занятие 3. Составление графиков выхода на работу.	4
Дифференцированный зачет	Практическое занятие 4. Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения. Подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду	6
	Практическое занятие 5. Разработка программы формирования лояльности персонала.	6
	Практическое занятие 6. Составление схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении. Оценка эффективности работы служб.	4
	Самостоятельная работа	2
	1. Организация и технология работы служб предприятий гостеприимства. 2. Организация и технология работы служб предприятий туризма. 3. Маркетинг предприятий туризма и гостеприимства.	8

4. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства.		
4 СЕМЕСТР		
МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства		36
Тема 2.1. Делопроизводства и общие нормы оформления документов	Содержание	4
	Документ и его функции.	
	Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления.	
	Требования к составлению и оформлению деловых документов.	
	Классификация и структура организационно-распорядительных документов.	
Тема 2.2. Основные виды управленческих документов	Содержание	4
	Организационные документы.	
	Распорядительные документы.	
	Виды информационно-справочных документов.	
	Профессионально-ориентированное содержание	8
	Практические занятия	4
	Практическое занятие 1. Составление и оформление организационных документов (устав, положение, учредительный договор, штатное расписание, структура, должностные инструкции)	
	Практическое занятие 2. Составление и оформление распорядительных документов (постановление, распоряжение, приказ, указание)	
Тема 2.3. Организация работы с документами	Содержание	6
	Понятие и принципы организации документооборота.	
	Порядок ведения документации.	
	Документы по трудовым отношениям.	
	Деловая речь и ее грамматические особенности.	
	Профессионально-ориентированное содержание	8
	Практические занятия	4
	Практическое занятие 3. Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства.	
	Практическое занятие 4. Составление приказов, личных дел, списка работников.	
Дифференцированный зачет		2
Самостоятельная работа		4
1. Специфика делопроизводства в туристической деятельности.		
2. Стандарты, нормы и правила ведения документации. Требования к оформлению документов.		

3 СЕМЕСТР		
МДК 01.03 Соблюдение норм этики делового общения		80
Тема 3.1. Общие сведения об этической культуре	Содержание	6
	Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения	
	Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений	
	Профессионально-ориентированное содержание	16
	Практические занятия	
	Практическое занятие 1. Отработка полученных теоретических знаний на практике.	4
	Практическое занятие 2. Презентация себя и своих идей.	4
	Практическое занятие 3. Оформление и обработка возражений и претензий к качеству туристского продукта или туристской услуги.	2
	Практическое занятие 4. Анализ проблем в профессиональных отношениях с коллегами, партнерами и потребителями.	2
	Практическое занятие 5. Своевременное реагирование на специальные запросы.	2
	Практическое занятие 6. Отработка навыков общения в различных ситуациях с последующим выбором оптимальной модели поведения.	2
Тема 3.2. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостями на английском языке	Содержание	8
	Деловое общение. Этика и этикет.	
	Службы предприятий туризма и гостеприимства. Структура. Персонал.	
Контрольная работа		2
Самостоятельная работа		10
1. История развития деловой этики.		
2. Формирование и виды профессиональной этики. Принципы этики деловых отношений.		
3. Деловой этикет.		
4. Внешний облик человека.		
Итого за 3 семестр		42
4 СЕМЕСТР		

Тема 3.2. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостями на английском языке	Содержание	16
	Введение лексики, закрепление в упражнениях. Чтение и перевод текста. Вопросы и ответы по содержанию текста. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Встреча, обслуживание клиентов/гостей и прощание. Введение и закрепление лексики. Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены.	
	Профессионально-ориентированное содержание	18
	Практические занятия	
	Практическое занятие 7. Общение с клиентами. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с деятельностью служб предприятий туризма и гостеприимства.	4
	Практическое занятие 8. Практика устной речи. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства.	4
	Практическое занятие 9. Отработка навыков владения, техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоров.	4
	Практическое занятие 10. Отработка навыков владения культурой межличностного общения.	2
	Практическое занятие 11. Соотношение средств вербального и невербального общения в процессе коммуникации.	2
	Практическое занятие 12. Предоставление туристической информации гостю отеля.	2
Дифференцированный зачет		2
Самостоятельная работа		2
1. Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены.		
Итого за 4 семестр		38
4 СЕМЕСТР		
МДК 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства		66
Тема 4.1. Ценообразование и ценовая политика	Содержание	8
	Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены туристских услуг; управление доходами: оптимизация цены.	
	Цена и тариф управление доходами (revenue management). Понятие тарифа; варианты тарифов.	
	Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.	

	Профессионально-ориентированное содержание	26
	Практические занятия	
	Практическое занятие 1. Отработка навыков оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт.	2
	Практическое занятие 2. Расчет продолжительности туристских маршрутов.	2
	Практическое занятие 3. Расчёт стоимости вновь сформированного туристского продукта или услуг.	2
	Практическое занятие 4. Основные методы ценообразования, используемые при определении цены туристских услуг.	2
	Практическое занятие 5. Определение маркетинговой ценовой стратегии экскурсионной организации (подразделения).	2
	Практическое занятие № 6. Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия.	2
	Практическое занятие № 7. Предоставление точной и полной информации об услугах и ценовой политике отеля.	2
	Практическое занятие № 8. Виды скидок с цены, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.	2
	Практическое занятие № 9. Неценовые маркетинговые решения, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.	2
	Практическое занятие 10. Тарифная политика.	2
	Практическое занятие 11. Основные финансовые показатели деятельности отеля.	2
	Практическое занятие 12. Отработка навыков процедуры предоставления бесплатных и платных дополнительных услуг.	2
	Практическое занятие 13. Осуществление расчетов с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме.	2
Тема 4.2. Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги	Содержание	8
	Понятие обслуживания клиентов. Основные стандарты обслуживания клиентов.	
	Обслуживание клиентов: правила и стандарты. Порядок действий. Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы.	
	Деловое общение. Этика и этикет.	

	Профессионально-ориентированное содержание	8
	Практические занятия	
	Практическое занятие 14. Встреча, обслуживание и расчет клиентов, прощание. Введение и закрепление лексики.	2
	Практическое занятие 15. Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги.	2
	Практическое занятие 16. Оказание помощи гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения.	2
	Практическое занятие 17. Управление конфликтными ситуациями в службе приема и размещения гостиниц и иных средств размещения.	2
Дифференцированный зачет		2
Самостоятельная работа		14
1. Ценообразование и ценовая политика. 2. Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены туристских услуг. 3. Цена и тариф. Понятие тарифа; варианты тарифов. 4. Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия. 5. Основные методы ценообразования, используемые при определении цены туристских услуг. 6. иды скидок с цены, применяемые в сфере туризма и гостеприимства. 7. Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги.		
Учебная практика Виды работ: 1.Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения. 2. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ. 3. Организация рабочего места. 4. Осуществление делопроизводства и документооборота. 5. Отслеживание и получение обратной связи от соответствующих служб. 6. Подготовка к обслуживанию и приему клиентов. 7. Разработка плана целей деятельности служб. 8. Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы. 9. Решение различных ситуаций при расчете с клиентами. 10. Создание отчетов. Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги. Владения техникой, с помощью которой осуществляется расчет.		36

11. Составление деловых документов.	
12. Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов.	
13. Составление организационных и распорядительных документов.	
Производственная практика Виды работ: 1. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями. 2. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время предоставления услуг. 3. Выполнение калькуляции стоимости услуг для потребителей. 4. Прием заявки на соответствующие услуги (по телефону, факсу, Интернету) на русском и иностранном языке. 5. Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг. 6. Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение услуг. 7. Внесение изменений в заказ. 8. Составление и обработка документации. 9. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями. 10. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями. 11. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями. 12. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами. 13. Ознакомление со стандартами обслуживания клиентов. 14. Владение профессиональной этикой. 15. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям. 16. Составление отчетности. 17. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с клиентами при осуществлении расчетов за предоставленные услуги.	36
Консультации	4
Промежуточная аттестация (экзамен по модулю)	18
Всего по профессиональному модулю	348

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Для реализации программы профессионального модуля должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинеты «Менеджмента в туризме и гостеприимстве», «Правового и документационного обеспечения профессиональной деятельности», «Экономики и бухгалтерского учета»; лаборатория «Информационных технологий в профессиональной деятельности», оснащенные в соответствии с п. 6.1.2.1 примерной образовательной программы по специальности.

Оснащенные базы практики в соответствии с п. 6.1.2.5 примерной образовательной программы по специальности.

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. Андросова, Г. А. Организация туристской индустрии: экономика туризма / Г. А. Андросова, И. В. Енченко. — Санкт-Петербург: Лань, 2022. — 84 с. — ISBN 978-5-507-44809-8. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/266711>.

3. Аносова, Т. Г. Технологии комфорта: учебное пособие для СПО / Т. Г. Аносова, Ж. Танчев. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург: Профобразование, Уральский федеральный университет, 2021. – 71 с. – ISBN 978-5-4488-0407-6, 978-5-7996-2813-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/87883>.

4. Березовая, Л. Г. История туризма и гостеприимства: учебник для среднего профессионального образования / Л. Г. Березовая. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 477 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-03693-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/477856>.

5. Боголюбов, В. С. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве: учебник для среднего профессионального образования / В. С. Боголюбов. – 2-е изд., испр. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 293 с. –

(Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10541-4. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475817>.

6. Бугорский, В. П. Организация туристской индустрии. Правовые основы: учебное пособие для среднего профессионального образования / В. П. Бугорский. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 165 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-02282-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/471593>.

7. Ветитнев, А. М. Информационно-коммуникационные технологии в туризме : учебник для среднего профессионального образования / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. – 2-е изд., испр. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 340 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08219-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472315>.

8. Воронченко, Т. В. Основы бухгалтерского учета: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. В. Воронченко. – 3-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 283 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13858-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/469748>.

9. Гаврилов, М. В. Информатика и информационные технологии: учебник для среднего профессионального образования / М. В. Гаврилов, В. А. Климов. – 4-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 383 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-03051-8. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/469424>.

10. География туризма. Центральная Европа: учебник для среднего профессионального образования / под научной редакцией Ю. Л. Кужеля. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 517 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-09981-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/474504>.

11. 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>.

12. Захарова, Н. А. Государственная политика и законодательство в сфере туристской и гостиничной деятельности: учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2022. – 182 с. – ISBN 978-5-4488-0443-4, 978-5-4497-0396-5. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93538>.

13. Захарова, Н. А. Стандартизация, сертификация, лицензирование, надзор и контроль в туристской и гостиничной индустрии: учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2022. – 137 с. – ISBN 978-5-4488-0475-5, 978-5-4497-0399-6. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93551>.

14. 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>.
15. Игнатьева, И. Ф. Организация туристской деятельности: учебник для вузов / И. Ф. Игнатьева. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 392 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-13873-3. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/470587>.
16. Илышева, Н. Н. Учет и финансовый менеджмент: концептуальные основы: учебное пособие для СПО / Н. Н. Илышева, С. И. Крылов, Е. Р. Синянская; под редакцией Т. В. Зыряновой. – 2-е изд. – Саратов: Профобразование, 2021. – 162 с. – ISBN 978-5-4488-1121-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/104917>.
17. Корнеев, И. К. Документационное обеспечение управления: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. К. Корнеев, А. В. Пшенко, В. А. Машурцев. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 384 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-05022-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472550>.
18. 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>.
19. Кухаренко, Т. А. Правовое обеспечение профессиональной деятельности: учебник для СПО / Т. А. Кухаренко. – Саратов: Профобразование, 2021. – 199 с. – ISBN 978-5-4488-1017-6. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/102330>.
20. Любецкая, Т. Р. Организация обслуживания в индустрии питания: учебник для СПО / Т. Р. Любецкая. – 2-е изд., стер. – Санкт-Петербург: Лань, 2021. – 308 с. – ISBN 978-5-8114-8117-0. – Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. – URL: <https://e.lanbook.com/book/171862>.
21. Морозов, Г. Б. Предпринимательская деятельность: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. Б. Морозов. – 4-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 457 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13977-8. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472980>.
22. Мошняга, Е. В. Английский язык для изучающих туризм (A2-B1+): учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. В. Мошняга. – 6-е изд., испр. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2020. – 267 с. –

(Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-11164-4. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/456006>.

23. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности: учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 413 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13044-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/476139>.

24. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности. Практикум: учебное пособие для СПО / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2022. — 164 с. — ISBN 978-5-8114-9490-3. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/195513>.

25. Николенко, П. Г. Формирование клиентурных отношений в сфере сервиса / П. Г. Николенко, А. М. Терехов. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2023. — 248 с. — ISBN 978-5-507-46007-6. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/293000>.

26. Рассохина, Т. В. Организация туристской индустрии: менеджмент туристских дестинаций: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. В. Рассохина. – 2-е изд. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 210 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-12302-9. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475949>.

27. 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>.

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. Сущинская, М. Д. Культурный туризм: учебное пособие для среднего профессионального образования / М. Д. Сущинская. – 2-е изд., испр. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 157 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08314-9. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472073>.

30. Трибунская, С. А. Английский язык для изучающих туризм (B1-B2): учебное пособие для среднего профессионального образования / С. А. Трибунская. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 218 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-12054-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475368>.

31. Христов, Т. Т. География туризма: учебник для среднего профессионального образования / Т. Т. Христов. – Москва: Издательство Юрайт,

2021. – 273 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14059-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/477247>.

32. 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>.

33. Шубаева, В. Г. Маркетинговые технологии в туризме: учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. Г. Шубаева, И. О. Сердобольская. – 2-е изд., испр. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 120 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10550-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475811>.

34. 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>.

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. Стребкова, Л. Н. Основы предпринимательской деятельности: учебное пособие / Л. Н. Стребкова. – 2-е изд. – Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2017. – 132 с. – ISBN 978-5-7782-3346-1. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROОбразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/91720>.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 1.1. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	- осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства; - взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов	Экспертное наблюдение выполнения практических работ. Кейс-задачи. Результаты выполнения индивидуальных домашних заданий. Дифференцированный зачет. Экзамен по модулю. Экспертная оценка освоения профессиональных компетенций в рамках текущего контроля в ходе проведения учебной и производственной практик.
ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	- владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)	
ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	- выполнять работы в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках; - использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры; - владеть культурой межличностного общения	
ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	- знать цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; - знать ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг; - пользоваться контрольно-кассовым оборудованием и программно-аппаратным комплексом для приема к оплате платежных карт (POS терминалами); - проводить оформление счета для оплаты; - предоставлять счет клиентам; - принимать оплату в наличной и безналичной формах; - оформлять возврат оформленных платежей	

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	- выполнять работы в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами	Экспертное наблюдение выполнения практических работ. Кейс-задачи. Результаты выполнения индивидуальных домашних заданий. Дифференцированный зачет. Экзамен по модулю. Экспертная оценка освоения профессиональных компетенций в рамках текущего контроля в ходе проведения учебной и производственной практик.
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	- знать виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций; - владеть методикой хранения и поиска информации; - владеть техникой составления, учета и хранения отчетных данных	
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	- владеть основами организации деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства и основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; - владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации); - осуществлять расчет с клиентом за предоставленные услуги	
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	- взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций	
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	- знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы; - владеть способами логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь на русском языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	- оказывать первую помощь; эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	- выполнять работы в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг

Специальность: 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного Приказом Министерства просвещения России от 12.12.2022 № 1100 (ред. от 03.07.2024) (Зарегистрировано в Минюсте России 24.01.2023 № 72111).

Организация-разработчик: Автономная некоммерческая организация профессиональная образовательная организация «Московский колледж деловой карьеры» (АНО ПОО «МКДК»)

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	18
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	23

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

	продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями; владеть культурой межличностного общения; владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры; владеть техникой количественной оценки и анализа информации; владеть методикой хранения и поиска информации; вести документацию, хранение и извлечение информации; пользоваться компьютерными программами бронирования туров; осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа; собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные; формировать банки данных
Знать	законодательство Российской Федерации в сфере туризма; нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности; ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов; цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; системы бронирования услуг; организацию работы с запросами туристов; требования к оформлению и учету заказов; порядок контроля за прохождением и выполнением заказов; виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций; программное обеспечение деятельности туристских организаций; этику делового общения; основы делопроизводства; правила внутреннего трудового распорядка; правила по охране труда и пожарной безопасности

1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов – 557,

в том числе в форме практической подготовки – 348.

Из них:

на освоение МДК – 366,

в том числе самостоятельная работа – 52,

практики, в том числе учебная – 108,

производственная – 72.

Промежуточная аттестация – 11.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего, час.	В т.ч. в форме практической подготовки	Объем профессионального модуля, ак. час.						
				Обучение по МДК					Практики	
				Всего	В том числе					
					Лабораторных и практических занятий	Курсовых работ (проектов)	Самостоятельная работа	Промежуточная аттестация	Учебная	Производственная
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
ПК 2.1 - ПК 2.2 ОК 01 – ОК 05 ОК 09	МДК 02.01 Предоставление туроператорских услуг	124	48	124	48	20	12			
	МДК 02.02 Предоставление турагентских услуг	102	50	102	50	-	18			
	МДК 02.03 Координация качества выполнения турагентских услуг	140	70	140	70	-	22			
	Учебная практика	108	108						108	
	Производственная практика	72	72							72
	Промежуточная аттестация	11						11		
	Всего:	557	348	366	168	20	52	11	108	72

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем, акад. ч. / в том числе в форме практической подготовки, акад. ч.
1	2	3
5 СЕМЕСТР		
МДК 02.01 Предоставление туроператорских услуг		124
Тема 1.1. Основы туроператорской деятельности	Содержание	14
	Развитие и регулирование туроператорской деятельности в РФ и за рубежом. Понятие туроператорской деятельности.	
	Международное регулирование туристской деятельности. Развитие и регулирование туроператорской деятельности в России	
	Нормативно-правовая база осуществления туроператорской деятельности. Организационно - правовые формы функционирования туроператоров.	
	Документация туроператорской фирмы. Ведение туристской отчетности.	
	Компетенции работников туроператорских услуг Права и обязанности туроператора, турагента и туриста	
	Профессионально-ориентированное содержание	20
	Практические занятия	
	Практическое занятие 1. Анализ профиля туроператоров.	2
	Практическое занятие 2. Изучение технологии оформления договоров.	2
	Практическое занятие 3. Оформление пакета документов для выезда туриста за рубеж по туру.	2
	Практическое занятие 4. Разработка памятки туриста.	2
	Практическое занятие 5. Заполнение визовых анкет.	4
	Практическое занятие 6. Заполнение заявок на бронирование.	4
	Практическое занятие 7. Разбор ситуаций предоставления некачественных услуг, неполного предоставления услуг туроператором.	4
Тема 1.2. Технология разработки туристского продукта	Содержание	8
	Понятие разработки туристского продукта. Виды турпродуктов.	
	Изучение и анализ ресурсов выбранной дестинации.	
	Свойства и цели турпродукта.	

	Профессионально-ориентированное содержание	6
	Практические занятия	
	Практическое занятие 8. Анализ ресурсов выбранной дестинации. Определение базовых услуг по заданным показателям.	2
	Практическое занятие 9. Выбор вариантов бронирования услуг контрагентов. Разработка проекта туристского маршрута на основе каталогов и баз данных.	4
Контрольная работа		2
Самостоятельная работа		8
1. Составить схему «Этапы формирования турпродукта туроператором».		
2. Подготовить презентацию по теме «Стандартный турпакет».		
3. Подготовить сообщение по теме «Туристская привлекательность маршрута».		
4. Подготовить презентацию по теме «Анализ ценовой политики турфирм г. Москва».		
Итого за 5 семестр		58
6 СЕМЕСТР		
Тема 1.2. Технология разработки туристского продукта	Содержание	8
	Принципы выбора базовых услуг и турпродуктов.	
	Выбор схемы работы в дестинации.	
	Основные правила и методика составления программ туров.	
	Расчет стоимости тура	
	Профессионально-ориентированное содержание	10
	Практические занятия	
	Практическое занятие 10. Разработка проекта тура по России для иностранных туристов.	4
	Практическое занятие 11. Разработка проекта зарубежного тура для российских туристов.	4
	Практическое занятие 12. Оценка туристской привлекательности маршрута. Оценка экономической эффективности тура	2
Тема 1.3. Оформление и обработка заказов клиентов	Содержание	10
	Теоретические аспекты оформления и обработки заказов	
	Технология работы с клиентами и их обслуживанию.	
	Теоретические аспекты качества обслуживания клиентов.	
	Программное обеспечение для учёта и ведения заказов и клиентов.	

	Профессионально-ориентированное содержание	12
	Практические занятия	
	Практическое занятие 13. Мониторинг предложений туроператоров.	4
	Практическое занятие 14. Анализ систем бронирований туроператоров.	4
	Практическое занятие 15. Анализ деятельности принимающих компаний в России и за рубежом.	4
Курсовая работа	Виды работ: 1. Выбор темы курсовой работы, формулировка актуальности исследования, определение цели, постановка задач. 2. Подбор источников литературы, проверка актуальности, предлагаемой в них информации, составление библиографического списка и плана курсовой работы. 3. Теоретический анализ источников литературы, определение понятийного аппарата. 4. Систематизация собранного материала. 5. Написание введения курсовой работы. Формулировка актуальности, цели, задач, объекта, предмета, методов предстоящего исследования. 6. Обобщение теоретических аспектов по проблеме исследования в главе первой курсовой работы. 7. Оформление результатов практических исследований в главе второй курсовой работы. 8. Подбор и оформление приложений по теме курсовой работы. 9. Составление заключения курсовой работы, содержащее выводы и предложения по результатам проведенных исследований. 10. Защита курсовой работы.	20
	Тематика курсовых работ: 1. Совершенствование работы менеджера турагентства на этапе выявления и анализа потребностей клиентов. 2. Особенности работы с клиентами разных психологических типов. 3. Информационное обеспечение продаж туристского продукта. 4. Технология и организация обслуживания индивидуальных клиентов (на примере турагентства). 5. Технология и организация обслуживания корпоративных клиентов (на примере турагентства). 6. Анализ организации взаимодействия турагентской и туроператорской фирм по реализации туристского продукта. 7. Анализ преимуществ и недостатков франчайзинга в турагентском бизнесе. 8. Анализ участия турагента в организации рекламы и продвижения туристского продукта. 9. Анализ видов деятельности турагентства по продвижению турпродукта для индивидуальных клиентов.	

	10. Анализ видов деятельности турагентства по продвижению турпродукта для корпоративных клиентов. 11. Технология разработки маркетинговой программы для обеспечения роста продаж в турагентстве. 12. Анализ деятельности турагентства по предоставлению дополнительных услуг (на примере турагентства). 13. Анализ использования информационных технологий в организации работы турагента (на примере турагентства). 14. Разработка рекламно-информационных материалов турагентства (на примере турагентства). 15. Анализ организации процедуры продажи туристского продукта (на примере турагентства). 16. Стимулирование потребителей туристского продукта (на примере турагентства). 17. Особенности подбора и бронирования туров в Турцию (на примере турагентства). 18. Особенности подбора и бронирования туров в Египет (на примере турагентства). 19. Особенности подбора и бронирования туров в ОАЭ (на примере турагентства). 20. Особенности подбора и бронирования туров в Таиланд (на примере турагентства). 21. Особенности подбора и бронирования туров в Узбекистан (на примере турагентства). 22. Особенности подбора и бронирования туров в Венесуэлу (на примере турагентства). 23. Особенности подбора и бронирования туров в Армению (на примере турагентства). 24. Особенности подбора и бронирования туров в Азербайджан (на примере турагентства). 25. Особенности подбора и бронирования туров на Кубу (на примере турагентства). 26. Особенности подбора и бронирования туров в Индонезию (на примере турагентства). 27. Особенности подбора и бронирования познавательных туров по России (на примере турагентства). 28. Особенности подбора и бронирования речных круизов по России (на примере турагентства). 29. Документационное обеспечение продажи туристского продукта. 30. Совершенствование процесса предоставления турагентских услуг на этапе выполнения работ по оказанию визовой поддержки потребителю (на примере турагентства ...). 31. Совершенствование работы менеджера турагентства по вопросу оформления документов строгой отчетности 32. Анализ процесса объединения заказов в турагентстве: проблемы и решения. 33. Эффективные методы управления заказами в туристическом бизнесе. 34. Роль менеджера по международным заказам в туристической компании. 35. Технологии автоматизации процессов организации заказов в турагентствах. 36. Разработка процедур обработки клиентских заказов в туристических агентствах. 37. Системы CRM для координации наблюдения заказов в туристической сфере. 38. Оптимизация работы турагентств на основе урегулирования валютного заказа. 39. Организация командной работы при реализации туристических заказов. 40. Улучшение клиентского опыта посредством координации заказов. 41. Применение Agile-подходов в международных туристических услугах. 42. Основные ошибки при объединении заказов и их последствия для турагентств. 43. Роль коммуникаций в международных заказах туристических услуг. 44. Разработка системы оценки эффективности борьбы с туристическими заказами. 45. Интеграция различных вариантов продаж при сочетании заказов в туристическом бизнесе.	
--	---	--

	46. Управление изменениями в заказах при нестабильной ситуации на рынке. 47. Психология клиента: ее влияние на координацию туристических заказов. 48. Успешные кейсы согласования заказов в международных турагентствах. 49. Анализ сезонности при координации заказов в туристической сфере. 50. Работа с отзывами клиентов как инструмент улучшения международных заказов. 51. Исследование потребительских предпочтений и их влияния на координацию заказов. 52. Маркетинговые стратегии для повышения эффективности государственных заказов. 53. Исследование пандемий по координации туристических услуг: новые подходы. 54. Экологическая ответственность в международных заказах: как избежать негативных последствий. 55. Методика разработки стандартов согласования туристических услуг. 56. Использование больших данных в международных заказах в туристическом бизнесе. 57. Обучение персонала как фактор успеха координации туристических заказов. 58. Взаимосвязь международных заказов и финансовых показателей турагентства. 59. Анализ рынка: какие факторы влияют на координацию туристических заказов. 60. Адаптация международных заказов в современном мире меняется в туризме. 61. Рекомендации по страхованию туристических заказов: координация рисков.	
Дифференцированный зачет		2
Самостоятельная работа		4
1. Анализ деятельности принимающих компаний за рубежом.		
Итого за 6 семестр		66
5 СЕМЕСТР		
МДК 02.02 Предоставление турагентских услуг		102
Тема 2.1. Основы турагентской деятельности	Содержание	12
	Развитие и регулирование турагентской деятельности в РФ и за рубежом. Понятие турагентской деятельности.	
	Международное регулирование туристской деятельности. Развитие и регулирование турагентской деятельности в России.	
	Нормативно-правовая база осуществления турагентской деятельности.	
	Организационно - правовые формы функционирования турагентов.	
	Законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора. Информационные технологии и профессиональные пакеты программ по бронированию.	
	Виды деятельности турагента. Профессионально-квалификационная характеристика работников туристского бизнеса.	
	Организация работы туристической фирмы. Подготовка турпродукта к реализации.	
	Содержание агентского договора. Документация турагента, ведение туристской	

	отчетности. Права и обязанности туроператора, турагента и туриста.	
	Особенности и сравнительные характеристики туристских регионов и турпродуктов.	
	Профессионально-ориентированное содержание	28
	Практические занятия	
	Практическое занятие 1. Анализ профиля турагентов Разработка профессиональные требования к работнику турфирмы.	6
	Практическое занятие 2. Оформление агентского договора.	4
	Практическое занятие 3. Изучение технологии оформления договоров на реализацию турпродукта.	4
	Практическое занятие 4. Составление плана продвижения турпродукта. Деловая игра «Бронирование туров» Разбор ситуаций предоставления некачественных услуг, неполного предоставления услуг турагентом.	6
	Практическое занятие 5. Деловая игра «Круглый стол по обучающим программам реализации турпродуктов». Оформление пакета документов для выезда туриста за рубеж по туру.	4
	Практическое занятие 6. Деловая игра «Организация контактной зоны». Составление перечня материально-технической базы туристической фирмы.	4
Контрольная работа		2
Самостоятельная работа		<i>12</i>
1. Составление характеристики турпродукта своего региона. 2. Составление базы данных по турпродукту в городе Москве.		
Итого за 5 семестр		54
6 СЕМЕСТР		
Тема 2.2. Коммуникационные технологии в туризме	Содержание	18
	Практика делового общения и переписки. Формирование коммуникативных навыков. Понятие корпоративной культуры.	
	Формирование коммуникативных навыков. Понятие корпоративной культуры.	
	Разработка основных принципов этики делового общения персонала турфирмы. Профессиональная этика работников туроператорской компании.	
	Система проведения семинаров, обучающих программ. Система проведения ознакомительных турпоездов, организуемых туроператорами.	
	Основы делового этикета и сервисной деятельности в турфирме. Работа с информационно-справочными материалами.	
	Изучение популярных электронных порталов по туризму и работа с ними.	

	Использование каталогов и ценовых предложений Решение проблем с помощью правового регулирования. Качество обслуживания и способы его регулирования в туризме.	
	Профессионально-ориентированное содержание	22
	Практические занятия	
	Практическое занятие 7. Деловая игра «Практика делового общения». Правила проведения семинаров и вебинаров.	4
	Практическое занятие 8. Деловая игра «Основы делового общения». Проведение маркетинговых исследований предложений туроператоров.	4
	Практическое занятие 9. Составление схемы «Построения связей информационных баз данных в туристской отрасли». Деловая игра «Предоставление турагентских услуг, соответствующих запросам потребителя».	4
	Практическое занятие 10. Деловая игра «Личная продажа и стимулирование спроса». Презентация продукта индивидуальным и корпоративным потребителям.	4
	Практическое занятие 11. Деловая игра «Ошибочные действия руководителя – нарушение служебной этики». Осуществление анализа практических ситуаций несправедливой оценки руководителем подчиненных и результатов их труда. Составление списка преимуществ группового и индивидуального туризма. Эссе на тему «Приемы воздействия на клиента в турфирме».	6
Дифференцированный зачет		2
Самостоятельная работа		6
1. Способы регулирования качества обслуживания в туризме.		
Итого за 6 семестр		48
5 СЕМЕСТР		
МДК 02.03 Координация качества выполнения турагентских услуг		140
Тема 3.1. Организация контроля качества обслуживания на предприятии	Содержание	24
	Сущность и необходимость организации контроля качества продукции и услуг. История становления управления качеством продукции и услуг. Основные понятия. Сущность качества продукции.	
	Сущность качества продукции. Качество как экономическая категория и объект управления.	
	Сущность и необходимость организации контроля качества продукции и услуг.	
	Организация контроля качества обслуживания.	

	Понятие и сущность сервиса.	
	Система оценки качества обслуживания.	
	Процесс обслуживания потребителя как составная часть сферы сервиса.	
	Способы оценки качества обслуживания туристов.	
	Модель качества услуги на предприятиях в сфере туризма.	
	Качество обслуживания и услуг на предприятиях в сфере туризма.	
	Формы и методы оценки качества услуг.	
	Характеристика основных групп методов оценки составляющих качества услуг.	
	Организация контроля качества.	
	Профессионально-ориентированное содержание	
	Практические занятия	26
	Практическое занятие 1. Разработка контроля качества обслуживания на предприятии.	2
	Практическое занятие 2. Определение проблем контроля качества услуг.	2
	Практическое занятие 3. Составление комплексной системы менеджмента качества.	2
	Практическое занятие 4. Формирование факторов, влияющих на повышение качества продукции, услуг.	2
	Практическое занятие 5. Изучение применяемых стандартов качества туристского обслуживания турфирмами городов России.	2
	Практическое занятие 6. Составление перечня показателей качества.	2
	Практическое занятие 7. Деловая игра «Внутренняя среда организации: влияние на качество услуг».	2
	Практическое занятие 8. Деловая игра «Разработка систем мотивации по повышению качества услуг».	2
	Практическое занятие 9. Экскурсия на туристское предприятие.	2
	Практическое занятие 10. Анализ качества обслуживания туристского предприятия в городе Москве.	2
	Практическое занятие 11. Организация проведения совещания выявленных проблем качества услуг, организация их устранения.	2
	Практическое занятие 12. Составление модели расхождения качества услуги.	2
	Практическое занятие 13. Составление рекомендаций по повышению качества услуг.	2
	Контрольная работа	2
	Самостоятельная работа	12

1. Анализ конкурентов выбранной турфирмы.		
2 Сильные и слабые стороны бизнеса выбранной турфирмы.		
Итого за 5 семестр		64
6 СЕМЕСТР		
Тема 3.2. Оценка качества обслуживания на предприятии	Содержание	20
	Разработка проекта тура по России для иностранных и Российских туристов. Теоретические аспекты оценки качества обслуживания на предприятии туризма.	
	Оценка туристской привлекательности маршрута. Оценка экономической эффективности тура. Основные методы оценки качества обслуживания.	
	Особенности обеспечения качества услуг.	
	Система оценки качества обслуживания.	
	Подходы к измерению показателей качества туристских услуг.	
	Формы и методы оценки качества услуг.	
	Современные стратегии обеспечения качества услуг. Соответствие нормативной документации потребительским требованиям.	
	Профессионально-ориентированное содержание	44
	Практические занятия	
	Практическое занятие 14. Проведение оценки эффективности предприятия.	4
	Практическое занятие 15. Составление характеристики предприятия.	4
	Практическое занятие 16. Определение показателей качества обслуживания туристической фирмы.	2
	Практическое занятие 17. Установление соответствия качества обслуживания турфирм нормативной документации.	2
	Практическое занятие 18. Анализ соответствие качества обслуживания турфирм города потребительским требованиям.	4
	Практическое занятие 19. Составление перечня основных критерий оценки качества туристских услуг.	4
	Практическое занятие 20. Изучение методов маркетинговых исследований (исследование мнений потребителей) – SMART.	4
	Практическое занятие 21. Выработка политики туристских фирм в области обеспечения качества. Учет и анализ затрат на качество услуг.	2
	Практическое занятие 22. Составление модели системы качества услуг в туристской фирме. Анализ и функционирование качества.	4
	Практическое занятие 23. Формирование системы качества туристской фирмы.	4

	Анализ и функционирование качества.	
	Практическое занятие 24. Качество удовлетворения явных требований потребителя к выбранному турпродукту.	2
	Практическое занятие 25. Анализ конкурентов в регионе.	4
	Практическое занятие 26. Решение тестов по темам раздела.	4
Дифференцированный зачет		2
Самостоятельная работа		10
1. Методы оценки качества обслуживания.		
2. Факторы, определяющие уровень обслуживания клиентов.		
3. Современные направления по совершенствованию туристского обслуживания.		
Итого за 6 семестр		76
Учебная практика Виды работ: 1. Изучение запросов клиентов, в том числе иностранных. Анализ информации о рынке и конкурентах туроператора. 2. Ознакомление с практикой договорных отношений с партнерами и агентствами. 3. Участие в составлении турпакета с использованием иностранных языков. 4. Оформление документов для консульств и для клиентов. 5. Участие в разработке презентаций турфирмы. 6. Участие в работе специализированных выставок. 7. Выявление и анализ потребностей заказчиков и возможностей их реализации. 8. Выбор эффективного способа информирования потребителя о туристских продуктах. 9. Взаимодействие с туроператорами по реализации и продвижению турпродукта с использованием современной офисной техники. 10. Оказание визовой поддержки потребителю. 11. Разработка рекламных материалов. 12. Оформление документации строгой отчетности.		108
Производственная практика Виды работ: 1. Вводный инструктаж. 2. Изучение организационно-управленческой деятельности предприятия. 3. Координация работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа. 4. Консультирование туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа). 5. Осуществление приема заказов от туристов.		72

6. Проверка наличия всех реквизитов заказа. 7. Идентификация вида заказа. 8. Направление заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль. 9. Корректировка сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа.	
Консультации	2
Промежуточная аттестация (экзамен по модулю)	9
Всего по профессиональному модулю	557

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Для реализации программы профессионального модуля должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинеты «Менеджмента в туризме и гостеприимстве», «Предпринимательской деятельности в сфере туризма и гостиничного бизнеса»; лаборатория «Учебное экскурсионное бюро», оснащенные в соответствии с п. 6.1.2.1 примерной образовательной программы по специальности.

Оснащенные базы практики в соответствии с п. 6.1.2.5 примерной образовательной программы по специальности.

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. 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>.

4. 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>.

5. 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>.

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

7. 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>.

8. 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>.

9. 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>.

10. 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>.

11. 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>.

12. Краснопёрова, Ю. В. Теоретическая грамматика английского языка : учебно-методическое пособие для СПО / Ю. В. Краснопёрова. – Саратов: Профобразование, 2021. – 75 с. – ISBN 978-5-4488-0334-5. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/86151>.

13. 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>.

14. Кузнецова, Т. С. Английский язык. Устная речь. Практикум: учебное пособие для СПО / Т. С. Кузнецова. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург:

Профобразование, Уральский федеральный университет, 2022. – 267 с. – ISBN 978-5-4488-0457-1, 978-5-7996-2846-8. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/87787>.

15. Лебедева, Т. Н. Информатика. Информационные технологии: учебно-методическое пособие для СПО / Т. Н. Лебедева, Л. С. Носова, П. В. Волков. – Саратов: Профобразование, 2022. – 128 с. – ISBN 978-5-4488-0339-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/86070>.

16. 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>.

17. 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>.

18. 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>.

19. 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>.

20. 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>.

21. 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>.

22. 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>.

23. 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>.

24. 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>.

25. 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>.

26. 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>.

27. 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>.

28. Чапаева, Л. Г. Французский язык. Вводный курс: практикум для СПО / Л. Г. Чапаева. – Саратов: Профобразование, 2022. – 152 с. – ISBN 978-5-4488-0621-6. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/92198>.

29. 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>.

30. 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, 2022. – 428 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-11014-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/469548>.

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 PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/77010>.

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

4. 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); - организация работы с запросами туристов; - знание ассортимента и характеристик предлагаемых туристских продуктов	Экспертное наблюдение выполнения практических работ. Кейс-задачи. Результаты выполнения индивидуальных домашних заданий. Выполнение и защита курсовой работы. Дифференцированный зачет.
ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа	- координация работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа; - взаимодействие с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями	Экзамен по модулю. Экспертная оценка освоения профессиональных компетенций в рамках текущего контроля в ходе проведения учебной и производственной практик
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 выполнения практических работ. Кейс-задачи. Результаты выполнения индивидуальных домашних заданий. Выполнение и защита курсовой работы. Дифференцированный зачет.
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	- владение техникой количественной оценки и анализа информации; - владение методикой хранения и поиска информации	Экзамен по модулю. Экспертная оценка освоения профессиональных компетенций в рамках текущего контроля в ходе проведения учебной и производственной практик
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в	- владение основами организации деятельности служб предприятий туризма и основами организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; - знание требований к оформлению и учету заказов; - знание программного обеспечения	Экспертное наблюдение выполнения практических работ. Кейс-задачи. Результаты выполнения индивидуальных домашних заданий. Выполнение и защита курсовой работы. Дифференцированный зачет.

профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	деятельности туристских организаций по учёту заказов и клиентов	
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	- взаимодействие с туроператорами, турагентами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями	
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	- владение культурой межличностного общения; - знание этики делового общения	
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	- знание нормативных документов, регламентирующих организацию туроператорской и турагентской деятельности	

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.03 Освоение профессии служащего «Ассистент экскурсовода (гида)»

Специальность: 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.03 Освоение профессии служащего «Ассистент экскурсовода (гида)» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного Приказом Министерства просвещения России от 12.12.2022 № 1100 (ред. от 03.07.2024) (Зарегистрировано в Минюсте России 24.01.2023 № 72111).

Организация-разработчик: Автономная некоммерческая организация профессиональная образовательная организация «Московский колледж деловой карьеры» (АНО ПОО «МКДК»)

СОДЕРЖАНИЕ

1.	ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2.	СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	13
3.	УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	23
4.	КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	25

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.03 Освоение профессии служащего «Ассистент экскурсовода (гида)»

1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.03 Освоение профессии служащего «Ассистент экскурсовода (гида)» является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство в части освоения вида деятельности (ВД): Выполнение работ по профессии «Ассистент экскурсовода (гида)».

В результате изучения профессионального модуля студент должен освоить вид деятельности «Выполнение работ по профессии «Ассистент экскурсовода (гида)» и соответствующие ему общие компетенции (пункт 1.1.1.) и профессиональные компетенции (пункт 1.1.2.) в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, а также трудовые функции и трудовые действия (пункт 1.1.3.) в соответствии с профессиональным стандартом «Экскурсовод (гид)».

1.1.1. Общие компетенции

Код и наименование общей компетенции	Знания, умения
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Умения: - распознавать задачу и/или проблему в профессиональными/или социальном контексте; - анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; - выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; - составлять план действия; определять необходимые ресурсы; - владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; - реализовывать составленный план; - оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника) Знания: - актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; - основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; - алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; - методы работы в профессиональной и смежных сферах; - структура плана для решения задач; - порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и	Умения: - определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации;

интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	- планировать процесс поиска; - структурировать получаемую информацию; - выделять наиболее значимое в перечне информации; - оценивать практическую значимость результатов поиска; - оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; - использовать современное программное обеспечение; - использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач Знания: - номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; - формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации; - порядок применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Умения: - определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; - применять современную научную профессиональную терминологию; - определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования; - выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; - презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; - оформлять бизнес-план; - рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования; - определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности; - презентовать бизнес-идею; - определять источники финансирования Знания: - содержание актуальной нормативно-правовой документации; - современная научная и профессиональная терминология; - возможные траектории профессионального развития и самообразования; основы предпринимательской деятельности; - основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; - порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Умения: - организовывать работу коллектива и команды; - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности Знания: - психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;

	- основы проектной деятельности
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Умения: - грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, - проявлять толерантность в рабочем коллективе Знания: - особенности социального и культурного контекста; - правила оформления документов и построения устных сообщений
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения	Умения: - описывать значимость своей специальности; применять стандарты антикоррупционного поведения Знания: - сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; - значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности); - стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Умения: - соблюдать нормы экологической безопасности; - определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности; - осуществлять работу с соблюдением принципов бережливого производства; - организовывать профессиональную деятельность с учетом знаний об изменении климатических условий региона Знания: - правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; - основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения; - принципы бережливого производства; - основные направления изменения климатических условий региона
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Умения: - понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые); - понимать тексты на базовые профессиональные темы; - участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; - строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; - кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые); - писать простые связные сообщения на знакомые или

	интересующие профессиональные темы Знания: - правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; - основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); - лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; - особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности
--	---

1.1.2. Профессиональные компетенции

Код и наименование профессиональной компетенции	Показатели освоения профессиональной компетенции
ПК 3.1. Информировать и организовывать поддержку экскурсовода (гида) при оказании экскурсионных услуг	Практический опыт: - обеспечение туристов (экскурсантов) информационными материалами, оказание помощи экскурсоводу в использовании и демонстрации материалов «портфеля экскурсовода» Умения: - использовать документы информационно-справочного характера, необходимые для оказания экскурсионных услуг Знания: - законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела
ПК 3.2. Осуществлять вспомогательную деятельность по сопровождению при оказании экскурсионных услуг	Практический опыт: - организация сопровождения туристов (экскурсантов) в процессе перевозки на маршруте экскурсии, к объектам показа и инфраструктуры Умения: - налаживать взаимодействие с туристами (экскурсантами), со структурными подразделениями экскурсионных бюро; - организовывать взаимодействие с правоохранительными органами и спасательными службами при возникновении чрезвычайных ситуаций Знания: - особенности субъекта Российской Федерации (географические, историко-культурные, экономические и туристские)
ПК 3.3. Обеспечивать организацию оказания экскурсионных услуг	Практический опыт: - координация работы подразделений по реализации заказов на экскурсионные услуги Умения: - оформлять документацию к программам экскурсионного обслуживания - собирать и обрабатывать отзывы туристов (экскурсантов), формировать отчеты по реализованным экскурсионным программам Знания: - теоретические основы экскурсионной деятельности; - требования к оформлению и учету заказов на экскурсии

1.1.3. Требования профессионального стандарта «Экскурсовод (гид)»

Код трудовой функции (ТФ)	Наименование трудовой функции (ТФ)	Трудовые действия, умения, знания
Обобщенная трудовая функция А. Обеспечение функционирования БД		
ТФ А/01.3	Информационная и организационная поддержка экскурсовода (гида) при оказании экскурсионных услуг	Трудовые действия: - учет и контроль количества туристов (экскурсантов) при оказании экскурсионных услуг; - обеспечение туристов (экскурсантов) информационными материалами; - оказание помощи экскурсоводу в использовании и демонстрации материалов «портфеля экскурсовода»; - контроль за соблюдением туристами (экскурсантами) правил поведения на маршруте экскурсии; - оказание помощи экскурсоводу (гиду) при обеспечении туристов (экскурсантов) входными билетами на посещаемые объекты показа Умения: - использовать документы информационно-справочного характера, необходимые для оказания экскурсионных услуг; - налаживать взаимодействие с туристами (экскурсантами), со структурными подразделениями экскурсионных бюро; - соблюдать правила безопасности на маршруте экскурсии Знания: - законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела; - особенности субъекта Российской Федерации (географические, историко-культурные, экономические и туристские); - туристский потенциал населенного пункта (района); - теоретические основы экскурсионной деятельности; - этика и культура межличностного общения; - правила оказания первой помощи и обеспечения безопасности, порядок действий в чрезвычайной ситуации
ТФ А/02.3	Оказание помощи экскурсоводу (гиду) в процессе экскурсионного обслуживания	Трудовые действия: - выполнение поручений экскурсовода информационно - справочного, технического и организационного характера; - оказание помощи экскурсоводу (гиду) при организации встречи туристов (экскурсантов) в месте сбора экскурсии; - оказание помощи экскурсоводу (гиду) при сопровождении туристов (экскурсантов) к объектам показа, объектам общественного питания, местам проведения культурно-зрелищных / спортивных мероприятий, средствам размещения; - оказание помощи туристам (экскурсантам) с ограниченными возможностями здоровья; - осуществление взаимодействия со структурными подразделениями экскурсионных бюро; - информирование туристов (экскурсантов) о противоэпидемических мерах;

		- организация, при необходимости, вызова служб экстренной помощи Умения: - выполнять типовые задания экскурсовода (гида) при сопровождении туристов (экскурсантов); - налаживать взаимодействие с туристами (экскурсантами), со структурными подразделениями экскурсионных бюро; - соблюдать правила безопасности на маршруте экскурсии Знания: - законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела; - особенности субъекта Российской Федерации (географические, историко-культурные, экономические и туристские); - туристский потенциал населенного пункта (района); - теоретические основы экскурсионной деятельности - этика и культура межличностного общения; - правила оказания первой помощи и обеспечения безопасности, порядок действий в чрезвычайной ситуации
ТФ В/01.4	Прием и обработка заказов на экскурсии	Трудовые действия: -консультирование клиентов по правилам оформления и приема заказов на экскурсионные услуги; - получение, учет и оформление заказов на экскурсии; - формирование экскурсионных групп в соответствии с поступившими заказами; - поддержание контактов с туристскими информационными центрами Умения: - предоставлять клиентам первичную информацию по вопросам реализации экскурсионных услуг; - принимать заказы на экскурсионные услуги; - проверять правильность оформления заказа на экскурсионные услуги; - регистрировать и редактировать данные о заказах на экскурсионные услуги и условиях их выполнения; - использовать систему электронных путевок

		Знания: - законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела, защиты прав потребителей; отраслевые правила и стандарты; - локальные нормативные акты организации, регламентирующие осуществление экскурсионной деятельности; - функции структурных подразделений экскурсионного бюро; - основы делопроизводства; - требования к оформлению и учету заказов на экскурсии; - порядок контроля прохождения и выполнения заказов на экскурсии; - структура и состав информации, содержащейся в электронной путевке; - технология компьютерной обработки заказов на экскурсии; - иностранный язык в объеме, необходимом для консультирования туристов по оформлению заказов на экскурсионные услуги; - этика межкультурного и делового общения
ТФ В/02.4	Проведение подготовительной работы по реализации заказа на проведение экскурсии	Трудовые действия: - координация работы подразделений по реализации заказов на экскурсионные услуги; - ведение информационной базы данных о реализуемых заказах на экскурсионные услуги; - контроль реализации заказов на экскурсионные услуги; - ведение отчетности о реализованных заказах на экскурсионные услуги; - поддержание контактов с туристскими информационными центрами Умения: - выявлять потребности и предпочтения туристов (экскурсантов); - использовать технологии компьютерной обработки заказов на экскурсионные услуги; - работать с документами, составлять отчеты по итогам реализации заказов на экскурсионные услуги; - организовывать деятельность по хранению и обработке персональных данных

		Знания: - законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела, защиты прав потребителей; отраслевые правила и стандарты; - локальные нормативные акты организации, регламентирующие осуществление экскурсионной деятельности; - основы делопроизводства; - функции структурных подразделений экскурсионного бюро; - принципы работы маркетплейсов экскурсионных услуг; - требования к оформлению и учету заказов на экскурсии; - порядок контроля реализации заказов на экскурсии; - технологии компьютерной обработки заказов на экскурсии; - этика делового общения
--	--	--

1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов – 218,

в том числе в форме практической подготовки – 122.

Из них:

на освоение МДК – 126,

в том числе самостоятельная работа – 10,

практики, в том числе учебная – 36,

производственная – 36.

Промежуточная аттестация – 20.

1.3. Личностные результаты освоения профессионального модуля

- Осознающий себя гражданином России и защитником Отечества, выражающий свою российскую идентичность в поликультурном и многоконфессиональном российском обществе, и современном мировом сообществе.

- Проявляющий активную гражданскую позицию на основе уважения закона и правопорядка, прав и свобод сограждан, уважения к историческому и культурному наследию России.

- Осознанно и деятельно выражающий неприятие дискриминации в обществе по социальным, национальным, религиозным признакам; экстремизма, терроризма, коррупции, антигосударственной деятельности.

- Демонстрирующий приверженность традиционным духовно-нравственным ценностям, культуре народов России, принципам честности, порядочности, открытости.

- Готовый к деловому взаимодействию и неформальному общению с представителями разных народов, национальностей, вероисповеданий, отличающий их от участников групп с деструктивным и девиантным поведением.

- Проявляющий уважение к людям старшего поколения, готовность к участию в социальной поддержке нуждающихся в ней.

- Выражающий осознанную готовность к получению профессионального

образования, к непрерывному образованию в течение жизни.

- Ориентированный на самообразование и профессиональную переподготовку в условиях смены технологического уклада и сопутствующих социальных перемен.

- Ориентированный на профессиональные достижения, деятельно выражающий познавательные интересы с учетом своих способностей, образовательного и профессионального маршрута, выбранной квалификации.

- Осознающий и деятельно выражающий приоритетную ценность каждой человеческой жизни, уважающий достоинство личности каждого человека, собственную и чужую уникальность, свободу мировоззренческого выбора, самоопределения.

- Проявляющий сознательное и обоснованное неприятие вредных привычек и опасных наклонностей (курение, употребление алкоголя, наркотиков, психоактивных веществ, азартных игр, любых форм зависимостей), деструктивного поведения в обществе, в том числе в цифровой среде.

- Выражающий деятельное неприятие действий, приносящих вред природе, распознающий опасности среды обитания, предупреждающий рискованное поведение других граждан, популяризирующий способы сохранения памятников природы страны, региона, территории, поселения, включенный в общественные инициативы, направленные на заботу о них.

- Разделяющий ценности отечественного и мирового художественного наследия, роли народных традиций и народного творчества в искусстве.

- Принимающий российские традиционные семейные ценности.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего, час.	В т.ч. в форме практической подготовки	Объем профессионального модуля, ак. час.						
				Обучение по МДК					Практики	
				Всего	В том числе					
	Лабораторных и практических занятий	Курсовых работ (проектов)	Самостоятельная работа		Промежуточная аттестация	Учебная	Производственная			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
ПК 3.1 - ПК 3.3 ОК 01 – ОК 07 ОК 09	МДК 03.01 Освоение профессии служащего «Ассистент экскурсовода (гида)»	126	50	126	50	-	10			
	Учебная практика	36	36						36	
	Производственная практика	36	36							36
	Промежуточная аттестация	20						20		
	Всего:	218	122	126	50	-	10	20	36	36

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем, акад. ч. / в том числе в форме практической подготовки, акад. ч.
1	2	3
3 СЕМЕСТР		
Раздел 1. Технология и организация информационно-экскурсионной деятельности		70
Тема 1.1. Теоретические аспекты экскурсионной деятельности	Содержание	4
	Предмет, цель и задачи курса. Роль дисциплины в формировании специалиста.	
	История экскурсионного дела в России.	
	Определение экскурсоведения в системе наук.	
	Основные проблемы экскурсоведения. Экскурсионное дело в системе туристской индустрии.	
	Первые экскурсионные периодические издания, экскурсионная деятельность после революции	
	Деятельность Центрального музейно – экскурсионного института.	
	Роль экскурсионной деятельности в современное время	
	Практико-ориентированное содержание	4
	Практические занятия	
Тема 1.2. Основы экскурсоведения	Практическое занятие 1. Менеджмент подготовки, создания и продвижения экскурсионного продукта.	2
	Практическое занятие 2. Нормативные правовые акты РФ	2
	Содержание	4
	Определение понятия экскурсия.	
	История становления экскурсоведения.	
	Экскурсия как мастерство, просветительская деятельность и воспитание.	
	Классификация экскурсий по разным критериям: характеру движения, характеру группы, характеру содержания экскурсии, характеру объекта показа.	
	Специфические знания, определяемые требованиями экскурсии.	
	Прием заявок на проведение экскурсий. Тематика экскурсий. Дифференцированный подход к экскурсионному обслуживанию.	

	Практико-ориентированное содержание	4
	Практические занятия	
	Практическое занятие 3. Роль туристских ресурсов в развитии туризма и туристско-экскурсионной деятельности.	2
	Практическое занятие 4. Определение специфических знаний, определяемых требованиями экскурсии.	1
	Практическое занятие 5. Дифференцированный подход к экскурсионному обслуживанию.	1
Тема 1.3. Экскурсионная методика	Содержание	4
	Технология подготовки к новой экскурсии. Организация экскурсий, встреча туристов.	
	Определение ключевых позиций программы экскурсии.	
	Техника безопасности во время проведения экскурсий.	
	Отбор и изучение экскурсионных объектов.	
	Методическая разработка экскурсии. Хронометраж экскурсии. Формирование «портфеля экскурсовода». Этапы подготовки экскурсии. Получение и сверка необходимых документов. Определение особых потребностей туристской группы и индивидуальных туристов. Карточка объектов. Составление контрольного и формирование индивидуального текста экскурсии.	6
	Практико-ориентированное содержание	
	Практические занятия	
	Практическое занятие 6. Особенности экскурсионного менеджмента.	
	Практическое занятие 7. Менеджмент создания экскурсионной фирмы.	
	Практическое занятие 8. Методика разработки программы стандартной обзорной экскурсии. Методика проведения обзорной экскурсии, экскурсии по специальной программе, специализированной экскурсии, тематической нестандартной экскурсии. Соблюдение программы экскурсии. Техника ответов на вопросы.	2
	Практическое занятие 9. Техника осмотра, показа и изучения объектов экскурсии. Показ во время движения автобуса. Показ архитектурного объекта, городского ансамбля, места исторического действия.	2
Тема 1.4. Профессиональное мастерство экскурсовода	Содержание	4
	Техника экскурсионного рассказа, методы исторической реконструкции, локализации.	
	Дискуссионный метод, проблемный метод.	
	Путевая информация.	

	Деловой стиль и опрятность. Представление туристов об индивидуальном экскурсоводе.	6
	Теория межличностного общения. Профессиональный этикет.	
	Классификация групп по установке на экскурсию. Обратная связь на экскурсии. Приемы этического воздействия. Приемы активизации туристов. Эмоциональный характер речи.	
	Практико-ориентированное содержание	
	Практические занятия	
	Практическое занятие 10. Экскурсионная теория в практической деятельности.	
	Практическое занятие 11. Методические особенности подготовки и проведения экскурсий на религиозную тематику в православных храмах.	
	Практическое занятие 12. Экскурсии на архитектурно-градостроительные темы «Стиль модерн и готика в исторических зданиях города».	
Тема 1.5. Организация работы туристско-экскурсионного предприятия	Содержание	4
	Особенности экскурсионного менеджмента; управление рекреационными и туристско-экскурсионными ресурсами.	
	Менеджмент подготовки, создания и продвижения экскурсионного продукта.	
	Взаимодействие с партнерами и поставщиками услуг.	
	Способы продвижения и реализации продукта	
	Менеджмент качества и контроль туристско-экскурсионных услуг.	
	Практико-ориентированное содержание	6
	Практические занятия	
	Практическое занятие 13. Поиск перспективных моделей музеев XXI века.	
	Практическое занятие 14. Послепродажное обслуживание и контроль качества.	
	Практическое занятие 15. Правила обеспечения безопасности туристов и экскурсантов	
Тема 1.6. Основы музейного дела	Содержание	4
	Объект и предмет истории музейного дела; понятийно-терминологический аппарат.	
	Основные этапы становления и развития музея как социально-культурного института.	
	Коллекционирование и формирование музеев в эпоху Возрождения.	
	Крупнейшие западноевропейские музеи и коллекции XVII–XVIII вв.	
	История становления музейного дела в России.	
	Музееведение как научная дисциплина.	
	Типология музеев и современные концепции музея.	

	Практико-ориентированное содержание	2
	Практические занятия	
	Практическое занятие 16. Состояния и основные тенденции музееведческих исследований	1
	Практическое занятие 17. Музейная коммуникация, ее основные модели; ведущие музееведческие центры в России и за рубежом. Музей и музейный фонд; основные требования к организации фондовой работы.	1
Тема 1.7. Экскурсионная деятельность в музеях	Содержание	4
	Типы и виды музейных экспозиций.	
	Методика разработки программы и проведения экскурсии по музею или культурному центру.	
	Техника осмотра, показа и изучения экспозиции музея или культурного центра.	
	Работа с музеями, выставками и театрами.	
	Интерьер экспозиции	
	Практико-ориентированное содержание	4
	Практические занятия	
	Практическое занятие 18. Организация деятельности на специализированных выставках.	1
	Практическое занятие 19. Производственные экскурсии.	1
	Практическое занятие 20. «Неформальные» экскурсии.	1
	Практическое занятие 21. Цвет и свет зала, работа экскурсовода с картиной, вещью, витриной в музеях.	1
Контрольная работа		2
Самостоятельная работа		4
1. Обзорная городская автобусная экскурсия.		
2. Обзорная природоведческая экскурсия в ботаническом саду.		
3. Практические работы на учебных природоведческих экскурсиях.		
4. Тематическая городская историческая автобусная экскурсия.		
5. Тематическая эколого-ботаническая пешеходная экскурсия.		
6. Тематическая геологическая экскурсия.		
Итого за 3 семестр		66

4 СЕМЕСТР		
Тема 1.8. Выставочная деятельность	Содержание	2
	Выставочная деятельность как вид услуги.	
	Характеристика выставочной деятельности и ее влияние на экономику.	
	Классификация и организация выставок. Выставочная экспозиция.	
	Интерьер и его связь со стендом, графическое и цветовое решение стенда, работа с графическим и цифровым материалом.	
	Подготовка к выставке, работа на стенде, методы показа экспозиции.	
	Участие турфирмы в выставочной деятельности: особенности организации и эффективность.	
	Практико-ориентированное содержание	2
	Практические занятия	
	Практическое занятие 22. Презентация и обсуждение новых экскурсионных маршрутов.	1
	Практическое занятие 23. Подготовка к выставке, работа на стенде, методы показа экспозиции. Основные правила выставочной работы. Работа после выставки.	1
Раздел 2. Технология и организация сопровождения туристов		56
Тема 2.1. Технологические аспекты деятельности гида	Содержание	4
	Функции гида туристских групп.	
	Технологические приемы проведения туристского маршрута.	
	Методика проведения туристского маршрута.	
	Приемы устного изложения: объявление, разъяснение, сообщение, справка, беседа.	
	Практические приемы.	
	Практико-ориентированное содержание	2
	Практические занятия	
	Практическое занятие 1. Функции гида туристской группы.	1
	Практическое занятие 2. Технологические приемы проведения туристского маршрута. Методика проведения туристского маршрута.	1
Тема 2.2. Социально-психологические аспекты в работе гида туристской группы	Содержание	4
	Основные стадии развития взаимоотношений в группе: стадия первичного синтеза (притирка), стадия дифференциации, стадия подлинного синтеза людей в группе.	
	Управление конфликтами.	
	Практико-ориентированное содержание	2
	Практические занятия	
	Практическое занятие 3. Психологические аспекты работы в туристской группе.	1

	Психологические типы туристов.	
	Практическое занятие 4. Виды конфликтов в туристской группе.	1
Тема 2.3. Работа гида туристской группы в качестве агента. Технологии продаж	Содержание	4
	Туроператор – турист.	
	Туроператор – турагентство – турист.	
	Туроператор – турагентство оптовик – турагентства – турист.	
	Туроператор – турагентство оптовик – турагентства – агент – турист.	
	Практико-ориентированное содержание	2
	Практические занятия	
	Практическое занятие 5. Виды продаж турпродукта.	1
	Практическое занятие 6. Роль гида туристской группы в продажах турпродукта.	1
Тема 2.4. Обеспечение безопасности на туристских маршрутах	Содержание	4
	Нормативно-правовая база обеспечения безопасности на туристских маршрутах.	
	Виды безопасности на туристских маршрутах: социально-политическая, безопасность туристских центров, личная безопасность туриста страны (места) пребывания, природная и экологическая безопасность, санитарно-эпидемиологическая безопасность.	
	Практико-ориентированное содержание	2
	Практические занятия	
	Практическое занятие 7. Анализ и характеристика нормативной базы обеспечения безопасности на туристских маршрутах.	1
	Практическое занятие 8. Классификация видов туристских рисков.	1
Тема 2.5. Действия руководителя группы по организации безопасного туризма	Содержание	4
	Безопасность транспортных средств.	
	Безопасность в средствах размещения.	
	Безопасность на предприятиях питания и досуга.	
	Безопасность детского туризма.	
	О правилах поведения туристов за рубежом.	
	Практико-ориентированное содержание	2
	Практические занятия	
	Практическое занятие 9. Безопасность туристов в различных ситуациях.	1
	Практическое занятие 10. Технология обеспечения безопасности туристов в транспортных средствах, в средствах размещения, на предприятиях питания и досуга.	1

Тема 2.6. Страхование в туризме	Содержание	4
	Страхование в туризме: сущность, классификация, правовые основы регулирования страховой деятельности в России и за рубежом.	
	Страхование туристов: медицинское страхование, страхование на транспорте, имущественное страхование, страхование от невыдачи виз, страхование личного транспортного средства.	
	Виды страхования туристов: компенсационное и сервисное.	
	Страхование выездного, въездного и внутреннего туризма.	
	Страхование ответственности туроператоров «От неоказания или ненадлежащего оказания туроператорских услуг».	
	Страхование коммерческих рисков туристских фирм.	
	Практико-ориентированное содержание	2
	Практические занятия	
	Практическое занятие 11. Характеристика правовых документов в области страхования туристов. Анализ различных видов страхования.	1
Тема 2.7. Действия гида туристской группы в чрезвычайной ситуации	Практическое занятие 12. Ответственности туроператоров.	1
	Содержание	4
	ЧС – виды, характеристика.	
	Действия руководителя при возникновении природных ЧС.	
	Действия руководителя при возникновении техногенных ЧС.	
	Действия руководителя при возникновении биолого-социальных ЧС.	
	Действия руководителя при возникновении военно-политических ЧС.	
	Практико-ориентированное содержание	2
	Практические занятия	
	Практическое занятие 13. Характеристика видов ЧС.	1
Тема 2.8. Рекомендации по оказанию неотложной медицинской помощи	Практическое занятие 14. Действия руководителя тургруппы при различных видах ЧС.	1
	Содержание	4
	Первая медицинская помощь при неотложных состояниях	
	Основные группы мероприятий при первой медицинской помощи	
	Общие принципы оказания первой медицинской помощи пострадавшим при несчастных случаях	
	Выявление признаков жизни и смерти	
	Подготовка к транспортировке	

	Иммобилизация	
	Практико-ориентированное содержание	2
	Практические занятия	
	Практическое занятие 15. Виды и правила оказания первой медицинской помощи.	2
Дифференцированный зачет		2
Самостоятельная работа		6
1. Разработка технологии проведения экскурсии. 2. Управление конфликтами в туристской группе маршрутов разных типов. 3. Разработка технологии продаж турпродукта разного типа, различным категориям потребителей. 4. Анализ степени безопасности различных туристских продуктов. 5. Организация детского туризма. 6. Туристские ограничения и факторы опасности в зарубежных турах. 7. Разработка пакета документов для страхования туристов. 8. Разработка технологии поведения руководителя тургруппы при возникновении ЧС. 9. Анализ мероприятий по оказанию первой медицинской помощи при организации туров различного типа (Российский, Международный опыт).		
Итого за 4 семестр		60
Учебная практика		36
Виды работ: 1) Проведение маркетинговых исследований и создания базы данных по туристским продуктам. 2) Планирование программ турпоездов, составление программ тура и турпакета; предоставление сопутствующих услуг. 3) Планирование рекламной кампании, проведение презентаций, включая работу на специализированных выставках. 4) Проведение инструктажа туристов на русском и иностранном языках. сопровождения туристов на маршруте. 5) Установление и обоснование правильности выбора транспортного средства при формировании туристского продукта. 6) Определение особенностей, причин и факторов наступления страховых случаев на транспорте. 7) Использование приемов эффективного общения и соблюдение культуры межличностных отношений. 8) Контроль качества предоставляемых туристам услуг размещения и питания. 9) Контроль качества предоставляемых туристам экскурсионных и сопутствующих услуг. 10) Проведение инструктажа по технике безопасности при проведении туристского мероприятия на русском и иностранном языках. 11) Проведение инструктажа об общепринятых и специфических правилах проведения при посещении различных достопримечательностей. 12) Контроль наличия туристов. 13) Оценка качества туристского и гостиничного обслуживания.		

14) Проверка документов, необходимых для выхода тургруппы на маршрут. 15) Определение особых потребностей тургруппы или индивидуального туриста. 16) Проведение проверки готовности транспортных средств при выходе на маршрут. 17) Принятие решения в сложных и экстремальных условиях.	
Производственная практика Виды работ: 1) Работа на специализированных выставках с целью организации презентации. 2) Распространение рекламных материалов и сбор информации. 3) Налаживание контактов с торговыми представительствами других регионов и стран. 4) Работа с запросами клиентов. 5) Работа с информационными и справочными материалами. 6) Составление программы туров для российских и зарубежных клиентов. 7) Составление турпакета с использованием иностранного языка. 8) Работа с заявками на бронирование турпродукта. 9) Предоставление информации турагентам по рекламным турам. 10) Использование различных методов поощрения турагентов, расчет для них комиссионных. 11) Формирование турпродукта с соблюдением основных требований безопасности. 12) Определение необходимости и возможности сочетания различных видов транспорта в туристских перевозках. 13) Проверка документов, необходимых для выхода тургруппы на маршрут. 14) Определение особых потребностей тургруппы или индивидуального туриста. 15) Проведение проверки готовности транспортных средств при выходе на маршрут. 16) Принятие решения в сложных и экстремальных условиях. 17) Взаимодействие со службами быстрого реагирования. 18) Анализ событийных мероприятий предприятия. 19) Изучение технологий проведения мероприятий разного типа. 20) Разработка сценариев мероприятий различного профиля. 21) Изучение технологий досуговой деятельности предприятия. 22) Разработка игр, досуговых программ.	36
Консультации	2
Промежуточная аттестация (экзамен по модулю)	18
Всего по профессиональному модулю	218

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Для реализации программы профессионального модуля должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Лаборатория «Учебное экскурсионное бюро», оснащенное в соответствии с п. 6.1.2.1 примерной образовательной программы по специальности.

Оснащенные базы практики в соответствии с п. 6.1.2.5 примерной образовательной программы по специальности.

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. Нормативные документы

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 05.12.2022) «О защите прав потребителей».

3. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р (ред. от 07.02.2022) «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года».

3.2.2. Основные источники

1. Абабков, Ю. Н. Маркетинг в туризме: учебник / Ю.Н. Абабков, М.Ю. Абабкова, И.Г. Филиппова; под ред. Е.И. Богданова. — Москва: ИНФРА-М, 2023. — 214 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-013962-3. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1876281>.

2. Быстров, С. А. Технология организации туроператорской и турагентской деятельности: учебник / С.А. Быстров. — Москва: ИНФРА-М, 2022. — 375 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/textbook_5a685a89b76dd5.66618286. - ISBN 978- 5-16-014026-1. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1855507>

4. Резник, Г. А. Сервисная деятельность: учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. — Москва: ИНФРА-М, 2021. — 202 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-016211-9. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1241803>.

3. Экскурсионная деятельность в индустрии гостеприимства: учебное пособие / И.С. Барчуков, Ю.Б. Башин, А.В. Зайцев, Л.В. Баумгартен; под общ. ред. Ю.Б. Башина. — Москва: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2022. — 204 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-9558-0645-7. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1855812>.

3.2.3. Дополнительные источники

1. Казаков, С. П. Влияние социальных медиа на поведение потребителей в индустрии гостеприимства и в туризме: монография / С.П. Казаков. — Москва: РИОР: ИНФРА-М, 2022. — 98 с. — (Научная мысль). — DOI: <https://doi.org/10.12737/7348>. - ISBN 978-5-369- 01453-0. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1861350>.

2. Рассохина, Т. В. Организация туристской индустрии: менеджмент туристских дестинаций: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. В. Рассохина. — 2-е изд. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 210 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12302-9. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/495578>.

3. Технология и организация сопровождения туристов. Обеспечение безопасности: учебное пособие для среднего профессионального образования / Г. М. Суворова [и др.]; ответственный редактор Г. М. Суворова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 195 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11265-8. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/495707>.

3.2.4. Периодические издания

1. Туринфо: Деловой журнал туристского рынка России. — URL: <http://www.tourinfo.ru/>.

2. Отдых в России: электрон. журнал. — URL: <http://www.rustur.ru/>.

3. RATA-news: ежедневная электронная газета Российского союза туриндустрии. — URL: <http://www.ratanews.ru>

3.2.5. Интернет - ресурсы

1. Все о туризме. Туристская библиотека. — URL: <http://tourlib.net/>. Новости туризма: информ. портал. — URL: <http://www.t66.ru> Туристическая карта России. — URL: <http://www.maprest.ru>.

2. Каталог сайтов по туризму и путешествиям. — URL: <http://www.travel-cat.ru/>.

3. Информационно-туристический портал WORLD-S. — URL: <http://www.world-s.ru/> Турагент: электрон. газета. — URL: <http://www.tagazeta.ru/>.

4. Туристская деловая газета. — URL: <http://www.ttg-russia.ru/> Туристический бизнес: электрон. журнал. — URL: <http://tourbus.ru/>.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 3.1. Информировать и организовывать поддержку экскурсовода (гида) при оказании экскурсионных услуг	- использовать документы информационно-справочного характера, необходимые для оказания экскурсионных услуг	Экспертное наблюдение выполнения практических работ. Кейс-задачи. Результаты выполнения индивидуальных домашних заданий. Дифференцированный зачет. Экзамен по модулю. Экспертная оценка освоения профессиональных компетенций в рамках текущего контроля в ходе проведения учебной и производственной практик.
ПК 3.2. Осуществлять вспомогательную деятельность по сопровождению при оказании экскурсионных услуг	- налаживать взаимодействие с туристами (экскурсантами), со структурными подразделениями экскурсионных бюро; - организовывать взаимодействие с правоохранительными органами и спасательными службами при возникновении чрезвычайных ситуаций	
ПК 3.3. Обеспечивать организацию оказания экскурсионных услуг	- оформлять документацию к программам экскурсионного обслуживания; - собирать и обрабатывать отзывы туристов (экскурсантов), формировать отчеты по реализованным экскурсионным программам	
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	- выполнять работы в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами	Экспертное наблюдение выполнения практических работ. Кейс-задачи. Результаты выполнения индивидуальных домашних заданий. Дифференцированный зачет. Экзамен по модулю. Экспертная оценка освоения профессиональных компетенций в рамках текущего контроля в ходе проведения учебной и производственной практик.
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	- знать виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций; - владеть методикой хранения и поиска информации; - владеть техникой составления, учета и хранения отчетных данных	
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по	- владеть основами организации деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства и основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; - владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и	

финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	извлечение информации); - осуществлять расчет с клиентом за предоставленные услуги	
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	- взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций	
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	- знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы; - владеть способами логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь на русском языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения	- описывать значимость своей специальности; применять стандарты антикоррупционного поведения	
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	- оказывать первую помощь; эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	- выполнять работы в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	