

Министерство образования и спорта Республики Карелия
Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Республики Карелия
«Сортавальский колледж»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденным Приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 12 декабря 2022 г. № 1100, с учетом Примерной основной образовательной программы по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Одобрена цикловой методической комиссией специальных дисциплин сферы обслуживания. Протокол № 8.
Председатель ЦМК О.Г. Захарова

Разработчик: Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Республики Карелия «Сортавальский колледж»

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	14
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	18

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства

1.1. Область применения рабочей программы профессионального модуля

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства является частью образовательной программы в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, входящей в состав укрупненной группы 43.00.00 Сервис и туризм.

1.2. Место профессионального модуля в структуре образовательной программы

Профессиональный модуль ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства входит в профессиональный цикл образовательной программы специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

1.3. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства обучающийся должен освоить основной вид деятельности «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства» и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

1.3.1. 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

1.3.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование 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

1.3.3. 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.

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен владеть навыками 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.

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен владеть навыками 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.

1.4. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов – 550 часов, в том числе в форме практической подготовки – 452 часа.

Из них учебная и производственная практики – 324 часа.

Промежуточная аттестация – 18.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ 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, час.						
				Обучение по МДК				Практики		
				В том числе						
				всего	Лабораторных и практических занятий	Самостоятельная работа	Промежуточная аттестация	Учебная	Производственная	
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>	<i>8</i>	<i>9</i>	<i>10</i>	
ПК 1.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	82	60	46	24			36		
ПК 1.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	Раздел 2. Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства	76	72	58	36			36		
ПК 1.3. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	Раздел 3. Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства	44	28	44	28			-		
ПК 1.4. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	Раздел 4. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства	78	76	60	40			36		
	Производственная практика	216	216							216
	Всего	550	452	208	128	-	18	108	216	

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля

<i>№ занятия</i>	<i>Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) Содержание учебного материала, лабораторные занятия и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа обучающихся</i>	<i>Лекции</i>	<i>ЛЗ, ПЗ</i>	<i>КР</i>	<i>СУР</i>	<i>Тематика домашних заданий</i>	<i>Уровень освоения</i>
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>	<i>8</i>
ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства		80	128	-	-		
Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства		22	24				
МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства		22	24				
Тема 1.1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства		4	-	-	-		
1.	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	2				Конспект учебного занятия	1
2.	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	2				Конспект учебного занятия	1
Тема 1.2. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства		18	24	-	-		
3.	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	2				Конспект учебного занятия	1
4.	Функции управления: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций	2				Конспект учебного занятия	1
5.	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	2				Конспект учебного занятия	1
6.	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	2				Конспект учебного занятия	1

7.	Цели, задачи и принципы организации труда. Формы и виды разделения труда в службах предприятий туризма и гостеприимства. Сущность и виды нормирования труда	2				Конспект учебного занятия	1
8.	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	2				Конспект учебного занятия	1
9.	Виды организационных структур управления (линейная, функциональная, линейноштабная, дивизиональная, матричная, управление по проекту), их характеристика, преимущества и недостатки. Типовая организационная структура предприятий туризма и гостеприимства	2				Конспект учебного занятия	1
10.	Мотивация труда. Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда. Мотивационный процесс	2				Конспект учебного занятия	1
11.	Лояльность персонала: понятие, виды, формирование. Факторы, влияющие на лояльность персонала. Оценка и пути повышения лояльности персонала. Психология коллектива	2				Конспект учебного занятия	1
12.	Практическое занятие № 1. Разработка плана и определение целей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства		4			Отчет по ПЗ	2
13.	Практическое занятие № 2. Составление схемы взаимодействия служб предприятий туризма и гостеприимства		4			Отчет по ПЗ	2
14.	Практическое занятие № 3. Составление графиков выхода на работу		4			Отчет по ПЗ	2
15.	Практическое занятие № 4. Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения. Подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду		4			Отчет по ПЗ	2
16.	Практическое занятие № 5. Разработка программы формирования лояльности персонала		4			Отчет по ПЗ	2
17.	Практическое занятие № 6. Составление схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении. Оценка эффективности работы служб		4			Отчет по ПЗ	2
УП.01				36			
Учебная практика раздела 1							
Виды работ: Организация рабочего места; Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения; Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ; Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб; Разработка плана целей деятельности служб				36			2
Раздел 2. Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства		22	36				
МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства		22	36				
Тема 2.1. Делопроизводства и общие нормы оформления документов		6	-	-	-		

18.	Документ и его функции. Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления	2				Конспект учебного занятия	1
19.	Требования к составлению и оформлению деловых документов	2				Конспект учебного занятия	1
20.	Классификация и структура организационно-распорядительных документов	2				Конспект учебного занятия	1
Тема 2.2. Основные виды управленческих документов		8	12	-	-		
21.	Организационные документы	2				Конспект учебного занятия	1
22.	Организационные документы	2				Конспект учебного занятия	1
23.	Распорядительные документы	2				Конспект учебного занятия	1
24.	Виды информационно-справочных документов	2				Конспект учебного занятия	1
25.	Практическое занятие № 7. Составление и оформление организационных документов (устав, положение, учредительный договор, штатное расписание, структура, должностные инструкции)		6			Отчет по ПЗ	2
26.	Практическое занятие № 8. Составление и оформление распорядительных документов (постановление, распоряжение, приказ, указание)		6			Отчет по ПЗ	2
Тема 2.3. Организация работы с документами		8	24	-	-		
27.	Понятие и принципы организации документооборота	2				Конспект учебного занятия	1
28.	Порядок ведения документации	2				Конспект учебного занятия	1
29.	Документы по трудовым отношениям	2				Конспект учебного занятия	1
30.	Деловая речь и ее грамматические особенности	2				Конспект учебного занятия	1
31.	Практическое занятие № 9. Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства		4			Отчет по ПЗ	2
32.	Практическое занятие № 10. Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства		4			Отчет по ПЗ	2
33.	Практическое занятие № 11. Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства		4			Отчет по ПЗ	2
34.	Практическое занятие № 12. Составление приказов, личных дел, списка работников		4			Отчет по ПЗ	2
35.	Практическое занятие № 13. Составление приказов, личных дел, списка работников		4			Отчет по ПЗ	2

36.	Практическое занятие № 14. Составление приказов, личных дел, списка работников		4			Отчет по ПЗ	2
УП.01		36					
Учебная практика раздела 2 Виды работ: Осуществление делопроизводства и документооборота; Составление деловых документов; Составление организационных и распорядительных документов; Создание отчетов		36					2
Раздел 3. Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства		16	28				
МДК 01.03 Соблюдение норм этики делового общения		16	28				
Тема 3.1. Общие сведения об этической культуре		4	4	-	-		
37.	Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения	2				Конспект учебного занятия	1
38.	Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений	2				Конспект учебного занятия	1
39.	Практическое занятие № 15. Отработка полученных теоретических знаний по деловой этике на практике		4			Отчет по ПЗ	2
Тема 3.2. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостями на английском языке		12	24				
40.	Чтение и перевод текста. Вопросы и ответы по содержанию текста. Введение лексики, закрепление в упражнениях	2				Конспект учебного занятия	1
41.	Чтение и перевод текста. Вопросы и ответы по содержанию текста. Введение лексики, закрепление в упражнениях	2				Конспект учебного занятия	1
42.	Встреча, обслуживание клиентов/гостей и прощание. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики	2				Конспект учебного занятия	1
43.	Встреча, обслуживание клиентов/гостей и прощание. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики	2				Конспект учебного занятия	1
44.	Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены. Введение и закрепление лексики. Практика устной речи	2				Конспект учебного занятия	1
45.	Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены. Введение и закрепление лексики. Практика устной речи	2				Конспект учебного занятия	1
46.	Практическое занятие № 16. Общение с клиентами. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с деятельностью служб предприятий туризма и гостеприимства		4			Отчет по ПЗ	2
47.	Практическое занятие № 17. Общение с клиентами. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с деятельностью служб предприятий туризма и гостеприимства		4			Отчет по ПЗ	2
48.	Практическое занятие № 18. Общение с клиентами. Отработка лексики в процессе		4			Отчет по ПЗ	2

	ведения диалогов, связанных с деятельностью служб предприятий туризма и гостеприимства						
49.	Практическое занятие № 19. Практика устной речи. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства		4			Отчет по ПЗ	2
50.	Практическое занятие № 20. Практика устной речи. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства		4			Отчет по ПЗ	2
51.	Практическое занятие № 21. Практика устной речи. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства		4			Отчет по ПЗ	2
Раздел 4. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства		20	40				
МДК 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства		20	40	-	-		
Тема 4.1. Ценообразование и ценовая политика		12	20				
52.	Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены туристских услуг; управление доходами: оптимизация цены	2				Конспект учебного занятия	1
53.	Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены туристских услуг; управление доходами: оптимизация цены	2				Конспект учебного занятия	1
54.	Цена и тариф управление доходами (revenue management). Понятие тарифа; варианты тарифов	2				Конспект учебного занятия	1
55.	Цена и тариф управление доходами (revenue management). Понятие тарифа; варианты тарифов	2				Конспект учебного занятия	1
56.	Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование	2				Конспект учебного занятия	1
57.	Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование	2				Конспект учебного занятия	1
58.	Практическое занятие № 22. Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия		4			Отчет по ПЗ	2
59.	Практическое занятие № 23. Основные методы ценообразования, использующиеся при определении цены туристских услуг		4			Отчет по ПЗ	2
60.	Практическое занятие № 24. Основные методы ценообразования, использующиеся при определении цены туристских услуг		4			Отчет по ПЗ	2
61.	Практическое занятие № 25. Виды скидок с цены, применяемые в сфере туризма и гостеприимства		4			Отчет по ПЗ	2
62.	Практическое занятие № 26. Неценовые маркетинговые решения, применяемые в сфере туризма и гостеприимства		4			Отчет по ПЗ	2
Тема 4.2. Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги		8	20				
63.	Понятие обслуживания клиентов. Основные стандарты обслуживания клиентов	2				Конспект учебного занятия	1

64.	Обслуживание клиентов: правила и стандарты. Порядок действий. Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы	2				Конспект учебного занятия	1
65.	Обслуживание клиентов: правила и стандарты. Порядок действий. Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы	2				Конспект учебного занятия	1
66.	Деловое общение. Этика и этикет	2				Конспект учебного занятия	1
67.	Практическое занятие № 27. Встреча, обслуживание и расчет клиентов, прощение. Введение и закрепление лексики		4			Отчет по ПЗ	2
68.	Практическое занятие № 28. Встреча, обслуживание и расчет клиентов, прощение. Введение и закрепление лексики		4			Отчет по ПЗ	2
69.	Практическое занятие № 29. Встреча, обслуживание и расчет клиентов, прощение. Введение и закрепление лексики		4			Отчет по ПЗ	2
70.	Практическое занятие № 30. Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги		4			Отчет по ПЗ	2
71.	Практическое занятие № 31. Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги		4			Отчет по ПЗ	2
УП.01		36					
Учебная практика раздела 4 Виды работ Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги; Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов; Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы; Подготовка к обслуживанию и приему клиентов; Решение различных ситуаций при расчете с клиентами; Владения техникой, с помощью которой осуществляется расчет		36				Отчет по учебной практике	2
ПП.01		216					
Производственная практика Виды работ: Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями; Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время предоставления услуг; Выполнение калькуляции стоимости услуг для потребителей; Прием заявки на соответствующие услуги (по телефону, факсу, Интернету) на русском и иностранном языке; Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг; Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение услуг; Внесение изменений в заказ;		216				Отчет по производственной практике	3

Составление и обработка документации; Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями; Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями; Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями; Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами; Ознакомление со стандартами обслуживания клиентов; Владение профессиональной этикой; Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям; Составление отчетности; Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с клиентами при осуществлении расчетов за предоставленные услуги			
Экзамен	18		

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

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

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Требования к материально-техническому обеспечению

Для реализации программы профессионального модуля предусмотрены следующие специальные помещения: кабинеты «Информационные технологии в профессиональной деятельности»; «Менеджмент и управление персоналом»; «Основы маркетинга; правового и документационного обеспечения профессиональной деятельности»; «Экономика и бухгалтерский учет», 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

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. Выпряхкина, 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. Аносова Т.Г. Технологии комфорта: учебное пособие для СПО / Т.Г. Аносова, Ж. Танчев. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург: Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019 – 71 с. – ISBN 978-5-4488-0407-6, 978-5-7996-2813-0 – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО Профобразование: [сайт] – URL: <https://profspo.ru/books/87883>

3. 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>

4. 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>

5. 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>

6. 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>

7. 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>

8. 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>

9. 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>
10. 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>
11. 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, 2020 – 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>
12. 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, 2020 – 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>
13. 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>
14. Игнатъева И.Ф. Организация туристской деятельности: учебник для вузов / И.Ф. Игнатъева – 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>
15. 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>
16. Каратаева О.Г. Организация предпринимательской деятельности: учебное пособие / О.Г. Каратаева, О.С. Гаврилова – Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018 – 111 с. – ISBN 978-5-4486-0152-1 – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт] – URL: <https://profspo.ru/books/72807>
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 PROОбразование: [сайт] – URL: <https://profspo.ru/books/102330>

20. 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>

21. Мошняга Е.В. Английский язык для изучающих туризм (А2-В1+): 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>

22. 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>

23. 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>

24. 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>

25. 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>

26. Сушинская М.Д. Культурный туризм: учебное пособие для среднего профессионального образования / М.Д. Сушинская – 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>

27. Сушинская М.Д. Культурный туризм: учебное пособие для среднего профессионального образования / М.Д. Сушинская. – 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>

28. Трибунская С.А. Английский язык для изучающих туризм (В1-В2): 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>

29. 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>

30. 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>

31. 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>

32. 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. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

2. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 11.06.2021) «О защите прав потребителей».

3. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 № 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 PROФобразование: [сайт] – URL: <https://profspo.ru/books/91720>

3.3. Требования к кадровому обеспечению

Требования к кадровым условиям реализации профессионального модуля соответствуют п. 4.5 ФГОС СПО специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

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 Умения взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры Владеть культурой межличностного общения	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
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 контрольнокассовым 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	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

применительно к различным контекстам		
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	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
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	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
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	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Оказывает первую помощь; эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

контроля и промежуточной аттестации производится в соответствии с универсальной шкалой (таблица):

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	Балл (отметка)	Вербальный аналог
91-100	5	Отлично
76-90	4	Хорошо
60-75	3	Удовлетворительно
Менее 60	2	Не удовлетворительно

На этапе промежуточной аттестации по медиане качественных оценок индивидуальных образовательных достижений преподавателем определяется интегральная оценка уровня подготовки по профессиональному модулю.

Министерство образования и спорта Республики Карелия
Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Республики Карелия
«Сортавальский колледж»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг

специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Сортавала 2023

Составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденным Приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 12 декабря 2022 г. № 1100, с учетом Примерной основной образовательной программы по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Одобрена цикловой методической комиссией специальных дисциплин сферы обслуживания. Протокол № 8.
Председатель ЦМК О.Г. Захарова

Разработчик: Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Республики Карелия «Сортавальский колледж»

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	24
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	26
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	33
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	36

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг

1.1. Область применения рабочей программы профессионального модуля

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг является частью образовательной программы в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, входящей в состав укрупненной группы 43.00.00 Сервис и туризм.

1.2. Место профессионального модуля в структуре образовательной программы

Профессиональный модуль ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг входит в профессиональный цикл образовательной программы специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

1.3. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг обучающийся должен освоить основной вид деятельности «Предоставление туроператорских и турагентских услуг» и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

1.3.1. 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

1.3.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование профессиональных компетенций
ВД 1	Предоставление туроператорских и турагентских услуг
ПК 2.1.	Оформлять и обрабатывать заказы клиентов
ПК 2.2.	Координировать работу по реализации заказа

1.3.3. 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.

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен владеть навыками 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.

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен владеть навыками 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.

1.4. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов – 508 часов, в том числе в форме практической подготовки – 340 часов.

Из них учебная и производственная практики – 144 часа.

Промежуточная аттестация – 18.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ 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, час.						
				Обучение по МДК				Практики		
				всего	В том числе			Учебная	Производственная	
					Лабораторных и практических занятий	Курсовая работа/ Самостоятельная работа	Промежуточная аттестация			
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>	<i>8</i>	<i>9</i>	<i>10</i>	
ПК 2.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Раздел 1. Технология и организация туроператорской деятельности	110	64	110	64					
ПК 2.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Раздел 2. Технология и организация турагентской деятельности	96	48	96	48					
ПК 2.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	Раздел 3. Координация работы по реализации заказов	140	54	120	54	10/20				
	Учебная практика	36	36					36		
	Производственная практика	108	108						108	
	Всего	508	310	326	166	30	18	108		36

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля

<i>№ занятия</i>	<i>Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) Содержание учебного материала, лабораторные занятия и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа обучающихся</i>	<i>Лекции</i>	<i>ЛЗ, ПЗ</i>	<i>КР</i>	<i>СУР</i>	<i>Тематика домашних заданий</i>	<i>Уровень освоения</i>
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>	<i>8</i>
	ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг	150	166	10	20		
	Раздел 1. Технология и организация туроператорской деятельности	46	64				
	МДК 02.01. Предоставление туроператорских услуг	46	64				
	Тема 1.1. Основы туроператорской деятельности	30	28	-	-		
1.	Понятие туроператорской деятельности	2				Конспект учебного занятия	1
2.	Развитие и регулирование туроператорской деятельности в РФ и за рубежом	2				Конспект учебного занятия	1
3.	Международное регулирование туристской деятельности	2				Конспект учебного занятия	1
4.	Международное регулирование туристской деятельности	2				Конспект учебного занятия	1
5.	Развитие и регулирование туроператорской деятельности в России	2				Конспект учебного занятия	1
6.	Развитие и регулирование туроператорской деятельности в России	2				Конспект учебного занятия	1
7.	Нормативно-правовая база осуществления туроператорской деятельности	2				Конспект учебного занятия	1
8.	Нормативно-правовая база осуществления туроператорской деятельности	2				Конспект учебного занятия	1
9.	Организационно-правовые формы функционирования туроператоров	2				Конспект учебного занятия	1
10.	Организационно-правовые формы функционирования туроператоров	2				Конспект учебного занятия	1
11.	Практическое занятие № 1. Анализ профиля туроператоров		4			Отчет по ПЗ	2
12.	Практическое занятие № 2. Анализ профиля туроператоров		4			Отчет по ПЗ	2
13.	Документация туроператорской фирмы, ведение туристской отчетности	2				Конспект учебного занятия	1
14.	Документация туроператорской фирмы, ведение туристской отчетности	2				Конспект учебного занятия	1
15.	Документация туроператорской фирмы, ведение туристской отчетности	2				Конспект учебного занятия	1
16.	Практическое занятие № 3. Изучение технологии оформления договоров		4			Отчет по ПЗ	2
17.	Практическое занятие № 4. Изучение технологии оформления договоров		4			Отчет по ПЗ	2
18.	Права и обязанности туроператора, турагента и туриста	2				Конспект учебного занятия	1
19.	Права и обязанности туроператора, турагента и туриста	2				Конспект учебного занятия	1
20.	Практическое занятие № 5. Оформление пакета документов для выезда туриста за рубеж по туру		6			Отчет по ПЗ	2
22	Практическое занятие № 6. Разбор ситуаций предоставления некачественных услуг, неполного предоставления услуг туроператором		6			Отчет по ПЗ	2
	Тема 1.2. Технология разработки туристского продукта	10	18	-	-		
23.	Понятие разработки туристского продукта. Виды турпродуктов. Свойства и цели	2				Конспект учебного занятия	1

	турпродукта					
24.	Изучение и анализ ресурсов выбранной дестинации. Выбор схемы работы в дестинации	2			Конспект учебного занятия	1
25.	Практическое занятие № 7. Анализ ресурсов выбранной дестинации		6		Отчет по ПЗ	2
26.	Принципы выбора базовых услуг и турпродуктов. Основные правила и методика составления программ туров	2			Конспект учебного занятия	1
27.	Практическое занятие № 8. Определение базовых услуг по заданным показателям		6		Отчет по ПЗ	2
28.	Расчет стоимости тура	2			Конспект учебного занятия	1
29.	Расчет стоимости тура	2			Конспект учебного занятия	1
30.	Практическое занятие № 9. Выбор вариантов бронирования услуг контрагентов		6		Отчет по ПЗ	2
Тема 1.3. Обработка и оформление заказов клиентов		6	18	-	-	
31.	Теоретические аспекты оформления и обработки заказов	2			Конспект учебного занятия	1
32.	Технология работы с клиентами и их обслуживанию. Теоретические аспекты качества обслуживания клиентов	2			Конспект учебного занятия	1
33.	Программное обеспечение для учёта и ведения заказов и клиентов	2			Конспект учебного занятия	1
34.	Практическое занятие № 10. Мониторинг предложений туроператоров		6		Отчет по ПЗ	2
35.	Практическое занятие № 11. Анализ систем бронирований туроператоров		6		Отчет по ПЗ	2
36.	Практическое занятие № 12. Анализ деятельности принимающих компаний в России и за рубежом		6		Отчет по ПЗ	2
Раздел 2. Технология и организация турагентской деятельности		48	48			
МДК 02.02. Предоставление турагентских услуг		48	48			
Тема 2.1. Основы турагентской деятельности		24	24			
37.	Понятие турагентской деятельности	2			Конспект учебного занятия	1
38.	Развитие и регулирование турагентской деятельности в РФ и за рубежом	2			Конспект учебного занятия	1
39.	Международное регулирование туристской деятельности	2			Конспект учебного занятия	1
40.	Международное регулирование туристской деятельности	2			Конспект учебного занятия	1
41.	Развитие и регулирование турагентской деятельности в России	2			Конспект учебного занятия	1
42.	Развитие и регулирование турагентской деятельности в России	2			Конспект учебного занятия	1
43.	Нормативно-правовая база осуществления турагентской деятельности	2			Конспект учебного занятия	1
44.	Нормативно-правовая база осуществления турагентской деятельности	2			Конспект учебного занятия	1
45.	Организационно-правовые формы функционирования турагентов	2			Конспект учебного занятия	1
46.	Документация турагента, ведение туристской отчетности	2			Конспект учебного занятия	1
47.	Документация турагента, ведение туристской отчетности	2			Конспект учебного занятия	1
48.	Права и обязанности туроператора, турагента и туриста	2			Конспект учебного занятия	1
49.	Практическое занятие № 13. Анализ профиля турагентов		6		Отчет по ПЗ	2
50.	Практическое занятие № 14. Изучение технологии оформления договоров		6		Отчет по ПЗ	2

51.	Практическое занятие № 15. Оформление пакета документов для выезда туриста за рубеж по туру		6			Отчет по ПЗ	2
52.	Практическое занятие № 16. Разбор ситуаций предоставления некачественных услуг, неполного предоставления услуг турагентом		6			Отчет по ПЗ	2
Тема 2.2. Коммуникационные технологии в туризме		24	24	-	-		
53.	Практика делового общения и переписки. Формирование коммуникативных навыков. Понятие корпоративной культуры	2				Конспект учебного занятия	1
54.	Практика делового общения и переписки. Формирование коммуникативных навыков. Понятие корпоративной культуры	2				Конспект учебного занятия	1
55.	Профессиональная этика работников туроператорской компании	2				Конспект учебного занятия	1
56.	Профессиональная этика работников туроператорской компании	2				Конспект учебного занятия	1
57.	Работа с информационно-справочными материалами. Изучение популярных электронных порталов по туризму и работа с ними	2				Конспект учебного занятия	1
58.	Работа с информационно-справочными материалами. Изучение популярных электронных порталов по туризму и работа с ними	2				Конспект учебного занятия	1
59.	Использование каталогов и ценовых предложений	2				Конспект учебного занятия	1
60.	Использование каталогов и ценовых предложений	2				Конспект учебного занятия	1
61.	Решение проблем с помощью правового регулирования	2				Конспект учебного занятия	1
62.	Решение проблем с помощью правового регулирования	2				Конспект учебного занятия	1
63.	Качество обслуживания и способы его регулирования в туризме	2				Конспект учебного занятия	1
64.	Качество обслуживания и способы его регулирования в туризме	2				Конспект учебного занятия	1
65.	Практическое занятие № 17. Деловая игра «Практика делового общения».		6			Отчет по ПЗ	2
66.	Практическое занятие № 18. Деловая игра «Основы делового общения»		6			Отчет по ПЗ	2
67.	Практическое занятие № 19. Правила проведения семинаров и вебинаров		6			Отчет по ПЗ	2
68.	Практическое занятие № 20. Деловая игра «Приемы воздействия на клиента в турфирме».		6			Отчет по ПЗ	2
Раздел 3. Координация работы по реализации заказов		56	54	10	20		
МДК 02.03. Координация качества выполнения туроператорских и турагентских услуг		56	54	10	20		
Тема 3.1. Организация контроля качества обслуживания на предприятии		28	26	-	-		
69.	Понятие и сущность сервиса	2				Конспект учебного занятия	1
70.	Основы клиенто-ориентированного сервиса	2				Конспект учебного занятия	1
71.	Эффективное взаимодействие с клиентами гостиницы: понятие и основные технологии	2				Конспект учебного занятия	1
72.	Актуальные аспекты обслуживания потребителей	2				Конспект учебного занятия	1
73.	Классификация и характеристика форм обслуживания потребителей: по месту оказания услуг, способу приема заказов на услуги, срокам исполнения заказов, по методам организации взаимодействия с потребителем, по способам расчета,	2				Конспект учебного занятия	1

	комплексное обслуживание						
74.	CRM (управление взаимоотношениями с клиентами) в индустрии туризма	2				Конспект учебного занятия	1
75.	Организация контроля качества обслуживания	2				Конспект учебного занятия	1
76.	Концепция всеобщего управления качеством TQM. Международные стандарты ISO 9000	2				Конспект учебного занятия	1
77.	Модель качества услуги на предприятиях в сфере туризма	2				Конспект учебного занятия	1
78.	Качество обслуживания и услуг на предприятиях в сфере туризма	2				Конспект учебного занятия	1
79.	Сущность и необходимость организации контроля качества продукции и услуг	2				Конспект учебного занятия	1
80.	Организация контроля качества	2				Конспект учебного занятия	1
81.	Практическое занятие № 21. Разработка концепции внутреннего маркетинга в системе управления качеством услуг предприятия гостеприимства		6			Отчет по ПЗ	2
82.	Практическое занятие № 22. Разработка концепции повышения конкурентоспособности предприятия индустрии гостеприимства на базе развития внутреннего маркетинга		4			Отчет по ПЗ	2
83.	Практическое занятие № 23. Разработка концепции клиентоориентированного подхода в управлении предприятием гостеприимства		4			Отчет по ПЗ	2
84.	Практическое занятие № 24. Разработка концепции подбора контактного персонала как маркетинговый актив предприятия индустрии гостеприимства		4			Отчет по ПЗ	2
85.	Практическое занятие № 25. Изучение международной модели маркетинга услуг и их влияние на развитие внутреннего маркетинга в индустрии гостеприимства		4			Отчет по ПЗ	2
86.	Практическое занятие № 26. Подбор методов и средств продвижения продукта «работа» на внутренних рынках		4			Отчет по ПЗ	2
87.	Определение проблем контроля качества услуг	2				Конспект учебного занятия	1
88.	Составление комплексной системы менеджмента качества	2				Конспект учебного занятия	1
Тема 3.2. Оценка качества обслуживания на предприятии		28	28				
89.	Возникновение и развитие теории управления качеством	2				Конспект учебного занятия	1
90.	Теоретические аспекты оценки качества обслуживания на предприятии туризма	2				Конспект учебного занятия	1
91.	Качество услуг как объект управления	2				Конспект учебного занятия	1
92.	Управление качеством на основе стандартов ИСО	2				Конспект учебного занятия	1
93.	Методологические основы управления качеством	2				Конспект учебного занятия	1
94.	Основные методы оценки качества обслуживания	2				Конспект учебного занятия	1
95.	Особенности обеспечения качества услуг	2				Конспект учебного занятия	1
96.	Система оценки качества обслуживания	2				Конспект учебного занятия	1
97.	Методологические особенности менеджмента качества в индустрии гостеприимства	2				Конспект учебного занятия	1
98.	Формы и методы оценки качества услуг	2				Конспект учебного занятия	1
99.	Практическое занятие № 27. Проведение оценки эффективности предприятия		4			Отчет по ПЗ	2

100.	Составление характеристики предприятия	2				Конспект учебного занятия	1
101.	Типология элементов обслуживания Кедотта-Терджена используемая для анализа и оценки восприятия потребителем получаемого обслуживания	2				Конспект учебного занятия	1
102.	Менеджмент качества обслуживания на основе структурирования функции качества	2				Конспект учебного занятия	1
103.	Определение показателей качества обслуживания	2				Конспект учебного занятия	1
104.	Практическое занятие № 28. Процессы, связанные с потребителями. СМК: Мониторинг и измерение процессов и продукции		4			Отчет по ПЗ	2
105.	Практическое занятие № 29. Разработка документации системы качества		4			Отчет по ПЗ	2
106.	Практическое занятие № 30. Закупки. Верификация закупленной продукции		4			Отчет по ПЗ	2
107.	Практическое занятие № 31. СМК: Внутренние аудиты		4			Отчет по ПЗ	2
108.	Практическое занятие № 32. Организация и технология обслуживания в гостиницах		4			Отчет по ПЗ	2
109.	Практическое занятие № 33. Технология оценки уровня удовлетворенности клиентов качеством обслуживания		4			Отчет по ПЗ	2
Курсовая работа				10	20		
1.	Определение задач курсовой работы. Определение объекта и актуальности курсовой работы			2		Разработка и оформление курсовой работы	2
2.	Подбор нормативно-технической документации и методик расчета			2		Разработка и оформление курсовой работы	2
3.	Анализ и выбор возможных направлений и мероприятий по объекту курсовой работы			2		Разработка и оформление курсовой работы	2
4.	Разработка содержания основной части работы			2		Разработка и оформление курсовой работы	2
Самостоятельная учебная работа обучающегося: сбор, анализ, обобщение, систематизация информации по выбранной теме					4		
Самостоятельная учебная работа обучающегося: разработка содержания основной части работы					4		
Самостоятельная учебная работа обучающегося: разработка практической части курсовой работы					6		
Самостоятельная учебная работа обучающегося: составление заключения, обоснование выводов по работе и списка использованных источников информации					4		
Самостоятельная учебная работа обучающегося: разработка компьютерной презентации Подготовка к защите					2		
5.	Публичная защита курсовой работы			2		Качество оформления и защиты курсовой работы	2
УП.02				36			

<p>Учебная практика</p> <p>Виды работ:</p> <p>Ознакомление с должностными обязанностями персонала туроператорской/турагентской компании.</p> <p>Изучение перечня основных и дополнительных услуг.</p> <p>Изучение особенностей по разработке программы тура и расчёта его стоимости.</p> <p>Изучение правила по технике безопасности.</p> <p>Формирование навыков работы со стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства.</p> <p>Проектирование туров с учетом запросов потребителей.</p> <p>Формирование технологической карты тура.</p> <p>Демонстрация навыков использования информационных технологий туроператором/турагентом в своей работе.</p> <p>Разработка программы обслуживания туристов.</p> <p>Организация обслуживания туристов в программном туризме.</p> <p>Расчет тур по заданным позициям</p>	36		2
ПП.02	108		
<p>Производственная практика</p> <p>Виды работ:</p> <p>Проведение маркетинговых исследований рынка туристских услуг.</p> <p>Формирование туристского продукта.</p>	108		3
Промежуточная аттестация	18		

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

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

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Требования к материально-техническому оснащению

Для реализации программы профессионального модуля предусмотрены следующие специальные помещения: кабинеты «Основы маркетинга»; «Организация деятельности сотрудников службы продаж», оснащенные в соответствии с п. 6.1.2.1 примерной образовательной программы по специальности.

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

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

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. Выпряхкина, 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. 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>

3. 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>

4. 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>

5. 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>

6. 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>

7. 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>

8. 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>

9. 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>

10. 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>

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

12. 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>

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

14. Лебедева Т.Н. Информатика. Информационные технологии: учебно-методическое пособие для СПО / Т.Н. Лебедева, Л.С. Носова, П.В. Волков. – Саратов: Профобразование, 2019. – 128 с. – ISBN 978-5-4488-0339-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/86070>

15. Маркетинг: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т.А. Лукичёва [и др.]; под редакцией Т.А. Лукичёвой, Н.Н. Молчанова. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 370 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-06970-9. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/474521>

20. Мотышина М.С. Менеджмент туризма: учебник для среднего профессионального образования / М.С. Мотышина, А.С. Большаков, В.И. Михайлов; под редакцией М.С. Мотышиной. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 282 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10777-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475111>

21. 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>

22. 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>

23. 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>

24. 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>

25. 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>

26. 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>

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

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, 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. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

2. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 11.06.2021) «О защите прав потребителей».

3. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 № 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>

3.3. Требования к кадровому обеспечению

Требования к кадровым условиям реализации профессионального модуля соответствуют п. 4.5 ФГОС СПО специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

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	<p>Осуществление приема заказов от туристов</p> <p>Консультирование туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа)</p> <p>Знать организацию работы с запросами туристов</p> <p>Знать ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов</p>	Наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа	<p>Координация работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа</p> <p>Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet компаниями</p>	Наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	<p>Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами</p> <p>Выполнение задач по оформлению и обработке заказов</p>	Наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	<p>Знать виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций</p> <p>Владеть методикой хранения и поиска информации</p>	Наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в	<p>Владеть основами организации деятельности служб предприятий туризма и основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных</p> <p>Знать требования к оформлению и учету заказов</p> <p>Знать программное обеспечение деятельности туристских</p>	Наблюдение за выполнением работ на практике

различных жизненных ситуациях	организаций по учёту заказов и клиентов	
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Взаимодействовать с туроператорами, турагентами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями	Наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Владеть культурой межличностного общения Знать этику делового общения	Наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Знать нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности	Наблюдение за выполнением работ на практике

Оценка индивидуальных образовательных достижений по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации производится в соответствии с универсальной шкалой (таблица):

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	Балл (отметка)	Вербальный аналог
91-100	5	Отлично
76-90	4	Хорошо
60-75	3	Удовлетворительно
Менее 60	2	Не удовлетворительно

На этапе промежуточной аттестации по медиане качественных оценок индивидуальных образовательных достижений преподавателем определяется интегральная оценка уровня подготовки по профессиональному модулю.

Министерство образования и спорта Республики Карелия
Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Республики Карелия
«Сортавальский колледж»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.03 Предоставление экскурсионных услуг
специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Сортавала 2023

Составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденным Приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 12 декабря 2022 г. № 1100, и с учетом Примерной основной образовательной программы по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, Профессионального стандарта «Экскурсовод (гид)», утвержденного Приказом Министерство труда и социальной защиты РФ № 913н от 24.12.2021 (регистрационный № 67083)

Одобрена цикловой методической комиссией специальных дисциплин сферы обслуживания на заседании. Протокол № 8.
Председатель ЦМК О.Г. Захарова

Разработчик: Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Республики Карелия «Сортавальский колледж»

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	41
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	44
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	50
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	53

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.03 Предоставление экскурсионных услуг

1.1. Область применения рабочей программы профессионального модуля

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.03 Предоставление экскурсионных услуг является частью образовательной программы в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, входящей в состав укрупненной группы 43.00.00 Сервис и туризм.

1.2. Место профессионального модуля в структуре образовательной программы

Профессиональный модуль ПМ.03 Предоставление экскурсионных услуг входит в профессиональный цикл образовательной программы специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

1.3. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля ПМ.03 Предоставление экскурсионных услуг обучающийся должен освоить основной вид деятельности «Предоставление экскурсионных услуг» и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

1.3.1. 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

1.3.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование профессиональных компетенций
ВД 3	Предоставление экскурсионных услуг
ПК 3.1.	Организация экскурсий, разработка программ экскурсионного обслуживания
ПК 3.2.	Разработка экскурсий, сопровождение туристов (экскурсантов) по маршруту экскурсии, ознакомление туристов (экскурсантов) с объектами показа

1.3.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен владеть навыками:

- организации посещения объектов экскурсионного показа;
- отбора и изучения экскурсионных объектов;

- отбора объектов инфраструктуры в соответствии с разработанной программой экскурсионного обслуживания;
- формирования программ экскурсионного обслуживания;
- составления маршрута и текста экскурсии;
- отбора объектов для показа во время экскурсии;
- отбора информационных материалов для проведения экскурсии;
- определения методических приемов проведения экскурсии;
- объезда (обхода) маршрута экскурсии;
- организации сопровождения туристов (экскурсантов) в процессе перевозки на маршруте экскурсии;
- организации сопровождения туристов (экскурсантов) к объектам показа, объектам общественного питания, местам проведения культурно-зрелищных/спортивных мероприятий, средствам размещения;
- организации сопровождения туристов (экскурсантов) с ограниченными возможностями здоровья;
- инструктирования туристов (экскурсантов) о правилах поведения и безопасности на маршруте экскурсии;
- оперативного информирования туристов (экскурсантов) об изменениях в программе экскурсионного обслуживания;
- обеспечения соответствия маршрута экскурсии заявке на экскурсионное обслуживание;
- информирования туристов (экскурсантов) о посещаемых объектах показа и инфраструктуры, а также о местах культурных и поведенческих особенностях, связанных с национальными и локальными традициями;
- рассказа об объектах экскурсионного показа с применением техник ведения экскурсий и методических рекомендаций;
- предоставления путевой информации по маршруту экскурсии;
- контроля за передвижением туристов (экскурсантов) по маршруту экскурсии, соблюдением расписания экскурсии;
- осуществления коммуникации с туристами (экскурсантами), их консультирование по маршруту экскурсии.

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен владеть навыками уметь;

- составлять программы экскурсионного обслуживания;
- организовывать контроль на разных этапах разработки программ экскурсионного обслуживания;
- корректировать программы экскурсионного обслуживания с учетом изменения условий реализации;
- определять необходимость использования технических средств для разработки программ экскурсионного обслуживания;
- определять тему и составлять маршрут экскурсии;
- использовать методические приемы, формы и методы проведения экскурсии;
- составлять методическую разработку экскурсии;
- составлять технологическую карту экскурсии и иную экскурсионную документацию;
- использовать технические средства и технологии при разработке экскурсии;
- основы туристской индустрии;
- туристические ресурсы Российской Федерации;
- особенности субъекта Российской Федерации (географические, исторические, культурные, экономические и туристические);
- методику разработки и проведения экскурсии;
- иностранный язык в объеме, необходимом для разработки экскурсий на

иностранном языке;

- устанавливать контакт с туристами (экскурсантами) и удерживать их внимание;
- применять технику публичных выступлений;
- разрешать конфликтные ситуации, возникающие на маршруте экскурсий;
- применять методические приемы, соответствующие маршруту экскурсии;
- корректировать программу обслуживания по маршруту экскурсии с учетом индивидуальных потребностей туристов (экскурсантов);
- использовать технические средства при сопровождении туристов (экскурсантов) по маршруту экскурсии;
- применять навыки экскурсионного рассказа, экскурсионного показа и демонстрации экспонатов;
- обеспечивать соблюдение маршрута и расписания экскурсии;
- корректировать маршрут и содержание экскурсии в случае наступления непредвиденных обстоятельств;
- использовать технические средства при проведении экскурсии.

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен владеть навыками знать;

- 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;
- этику межкультурного и делового общения;
- требования к содержанию и оформлению программ экскурсионного обслуживания;
- технологии формирования программ экскурсионного обслуживания;
- правила обслуживания на пешеходном, транспортном и комбинированном маршрутах экскурсий;
- правила поведения туристов (экскурсантов) в процессе транспортного обслуживания;
- иностранный язык в объеме, необходимом для осуществления деятельности по организации экскурсий;
- особенности разработки и реализации программ экскурсионного обслуживания;
- формы и методы проведения экскурсий;
- иностранный язык в объеме, необходимом для осуществления деятельности по разработке программ экскурсионного обслуживания;
- правила сопровождения туристов (экскурсантов) в процессе проведения экскурсии;
- правила оказания первой помощи и обеспечения безопасности, порядок действий в чрезвычайных ситуациях.

1.4. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов – 448 часов, в том числе в форме практической подготовки – 310 часов.

Из них учебная и производственная практики – 234 часа.

Промежуточная аттестация – 18.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ 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, час.						
				Обучение по МДК				Практики		
				всего	В том числе			Учебная	Производственная	
					Лабораторных и практических занятий	Самостоятельная работа	Промежуточная аттестация			
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>	<i>8</i>	<i>9</i>	<i>10</i>	
ПК 3.1. – 3.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 09	МДК 03.01. Оказание услуг по проведению экскурсий	196	76	196	76	-				
	Учебная практика	72	72					72		
	Производственная практика	162	162							162
	Всего	448	310	196	76	-	18	72		162

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля

№ занятия	Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) Содержание учебного материала, лабораторные занятия и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа обучающихся	Лекции	ЛЗ, ПЗ	КР	СУР	Тематика домашних заданий	Уровень освоения
1	2	3	4	5	6	7	8
ПМ.03 Предоставление экскурсионных услуг		120	76	-	-		
МДК 03.01. Оказание услуг по проведению экскурсий		94	46	-	-		
Раздел 1. Методы и методики в профессиональной деятельности экскурсовода		68	32	-	-		
Тема 1.1. Основы экскурсоведения		18	8	-	-		
72.	Экскурсоведение как наука. Функции и признаки экскурсии	2				Конспект занятия	1
73.	История развития экскурсионного дела. Экскурсионное дело в современной России (90-е гг. XX в. – начало XXI в.)	2				Конспект занятия	1
74.	Экскурсионный метод познания. Экскурсия как педагогический процесс	2				Конспект занятия	1
75.	Элементы психологии в экскурсии. Логика в экскурсии. Воображение в экскурсии	2				Конспект занятия	1
76.	Основные подходы к классификации экскурсий	2				Конспект занятия	1
77.	Тематика и содержание экскурсий	2				Конспект занятия	1
78.	Показ в экскурсии. Специфика показа экскурсионных объектов: основные методы и приемы	2				Конспект занятия	1
79.	Рассказ в экскурсии. Рассказ на экскурсии и его основные приемы	2				Конспект занятия	1
80.	Сочетание показа и рассказа в экскурсии	2				Конспект занятия	1
81.	Практическое занятие № 1. Публичное выступление как коммуникативный акт		4			Отчет по ПЗ	2
82.	Практическое занятие № 2. Проблемные ситуации в речевых коммуникациях. Решение ситуационных задач		4			Отчет по ПЗ	2
Тема 1.2. Методика экскурсионной работы		42	20	-	-		
83.	Экскурсионная методика и пути ее совершенствования	2				Конспект занятия	1
84.	Технология подготовки новой экскурсии	2				Конспект занятия	1
85.	Технология подготовки новой экскурсии	2				Конспект занятия	1
86.	Этапы подготовки экскурсии: выбор темы экскурсии, отбор литературы	2				Конспект занятия	1
87.	Этапы подготовки экскурсии: выбор темы экскурсии, отбор литературы	2				Конспект занятия	1
88.	Этапы подготовки экскурсии: отбор и изучение экскурсионных объектов	2				Конспект занятия	1
89.	Этапы подготовки экскурсии: отбор и изучение экскурсионных объектов	2				Конспект занятия	1
90.	Практическое занятие № 3. Предварительный этап подготовки экскурсии		4			Отчет по ПЗ	2
91.	Виды экскурсионных объектов	2				Конспект занятия	1
92.	Практическое занятие № 4. Карточка объекта – назначение и содержание		4			Отчет по ПЗ	2
93.	Маршрут экскурсии – требования и составление	2				Конспект занятия	1

94.	Маршрут экскурсии – требования и составление	2				Конспект занятия	1
95.	Этапы подготовки экскурсии: составление и утверждение маршрута экскурсии, объезд (обход) маршрута	2				Конспект занятия	1
96.	Этапы подготовки экскурсии: составление и утверждение маршрута экскурсии, объезд (обход) маршрута	2				Конспект занятия	1
97.	Практическое занятие № 5. Составление маршрута экскурсии		4			Отчет по ПЗ	2
98.	Портфель экскурсовода – назначение, содержание и методы составления	2				Конспект занятия	1
99.	Практическое занятие № 6. Комплектование портфеля экскурсовода		4			Отчет по ПЗ	2
100.	Этапы подготовки экскурсии: разработка технологической карты, проведение пробной экскурсии	2				Конспект занятия	1
101.	Практическое занятие № 7. Составление технологической карты экскурсии		4			Отчет по ПЗ	2
102.	Контрольный и индивидуальный тексты экскурсии	2				Конспект занятия	1
103.	Контрольный и индивидуальный тексты экскурсии	2				Конспект занятия	1
104.	Методика проведения экскурсий. Особые методические приемы проведения экскурсий	2				Конспект занятия	1
105.	Методика проведения экскурсий. Особые методические приемы проведения экскурсий	2				Конспект занятия	1
106.	Техника ведения экскурсий	2				Конспект занятия	1
107.	Техника ведения экскурсий	2				Конспект занятия	1
108.	Критерии дифференциации экскурсионных групп	2				Конспект занятия	1
Тема 1.3. Профессиональное мастерство экскурсовода		8	4	-	-		
109.	Экскурсоведение как профессия. Экскурсоводческое мастерство. Личность экскурсовода	2				Конспект занятия	1
110.	Экскурсоводческое мастерство. Умения и навыки экскурсовода	2				Конспект занятия	1
111.	Речь экскурсовода. Внеречевые средства общения	2				Конспект занятия	1
112.	Практическое занятие № 8. Экскурсия как форма общения. Коммуникативная компетентность		4			Отчет по ПЗ	2
113.	Контакт экскурсовода с группой	2				Конспект занятия	1
Раздел 2. Технология экскурсионной деятельности		30	30	-	-		1
Тема 2.1. Особенности проведения тематических экскурсий		30	-	-	-		
114.	Особенности проведения городских обзорных экскурсий	2				Конспект занятия	1
115.	Особенности проведения экскурсий на исторические темы	2				Конспект занятия	1
116.	Особенности проведения экскурсий на архитектурно-градостроительные темы	2				Конспект занятия	1
117.	Практическое занятие № 9. Технология проведения городских обзорных экскурсий, экскурсий на исторические темы, экскурсий на архитектурно-градостроительные темы		6			Отчет по ПЗ	2
118.	Особенности проведения литературных экскурсий	2				Конспект занятия	1
119.	Особенности проведения природоведческих экскурсий	2				Конспект занятия	1
120.	Особенности проведения искусствоведческих экскурсий	2				Конспект занятия	1
121.	Практическое занятие № 10. Технология проведения литературных, природоведческих, искусствоведческих экскурсий		6			Отчет по ПЗ	2

122.	Особенности проведения производственных экскурсий	2				Конспект занятия	1
123.	Особенности проведения музейных экскурсий	2				Конспект занятия	1
124.	Особенности проведения краеведческих экскурсий	2				Конспект занятия	1
125.	Практическое занятие № 11. Технология проведения музейных и краеведческих экскурсий		6			Отчет по ПЗ	2
126.	Особенности и методика проведения детских экскурсий	2				Конспект занятия	1
127.	Особенности проведения экскурсий для школьников	2				Конспект занятия	1
128.	Особенности проведения экскурсий для молодежи	2				Конспект занятия	1
129.	Практическое занятие № 12. Технология проведения экскурсий для детских, школьных и молодежных туристических групп		6			Отчет по ПЗ	2
130.	Особенности проведения экскурсий для сельских жителей	2				Конспект занятия	1
131.	Экскурсионное обслуживание одиночных посетителей	2				Конспект занятия	1
132.	Особенности проведения экскурсий для отдыхающих в санаторно-курортных учреждениях	2				Конспект занятия	1
133.	Практическое занятие № 13. Технология проведения экскурсий для отдыхающих в санаторно-курортных учреждениях		6			Отчет по ПЗ	2
Раздел 3. Обеспечение безопасности туристов при прохождении туристских маршрутов		10	8	-	-		
Тема 3.1. Основы турагентской деятельности		10	8	-	-		
134.	Правила проведения инструктажа туристской группы. Общие принятые и специфические правила поведения при посещении различных достопримечательностей	2				Конспект занятия	1
135.	Правила проведения инструктажа туристской группы. Общие принятые и специфические правила поведения при посещении различных достопримечательностей	2				Конспект занятия	1
136.	Правила техники безопасности при организации туристской поездки, экскурсии и туристского похода. Инструкции по технике безопасности при организации туристских поездок и походов. Правила поведения туристов при пользовании различными видами транспорта	2				Конспект занятия	1
137.	Правила техники безопасности при организации туристской поездки, экскурсии и туристского похода. Инструкции по технике безопасности при организации туристских поездок и походов. Правила поведения туристов при пользовании различными видами транспорта	2				Конспект занятия	1
138.	Порядок действий в чрезвычайной ситуации: обращение за помощью, действия руководителя группы	2				Конспект занятия	1
139.	Практическое занятие № 14. Разработка и защита (на русском и иностранном языках) памятки для туриста на основе туристского кодекса и правил поведения при посещении различных достопримечательностей		4			Отчет по ПЗ	2
140.	Практическое занятие № 15. Разработка и защита памятки по технике безопасности туристской группы (на русском и иностранном языках)		4			Отчет по ПЗ	2
Раздел 4. Информационные технологии в экскурсионном обслуживании		12	6	-	-		
Тема 4.1. Интернет-технологии в организации туризма и экскурсионного обслуживания		12	6	-	-		
141.	Мультимедийные технологии на службе туристского и экскурсионного обслуживания. Мобильные технологии в организации туризма. Мобильные сервисы	2				Конспект занятия	1

142.	Мультимедийные технологии на службе туристского и экскурсионного обслуживания. Мобильные технологии в организации туризма. Мобильные сервисы	2				Конспект занятия	1
143.	Технологии дополненной и виртуальной реальности. Мировые тренды в использовании технологий дополненной и виртуальной реальности. Применение технологий Google и Yandex в туризме	2				Конспект занятия	1
144.	Технологии дополненной и виртуальной реальности. Мировые тренды в использовании технологий дополненной и виртуальной реальности. Применение технологий Google и Yandex в туризме	2				Конспект занятия	1
145.	Сценарии использования технологий виртуальной реальности в туризме и экскурсионном обслуживании (оборудование, сервисы, способы применения, подходы к внедрению)	2				Конспект занятия	1
146.	Сценарии использования технологий виртуальной реальности в туризме и экскурсионном обслуживании (оборудование, сервисы, способы применения, подходы к внедрению)	2				Конспект занятия	1
147.	Практическое занятие № 16. Разработка экскурсионного маршрута с применением мобильного сервиса		6			Отчет по ПЗ	2
УП.03		72					
Учебная практика Виды работ: Составление технологической карты Разработка определенной темы экскурсии, составление текста экскурсии и отработка рассказа по экскурсии и его основных приемов			72				2
ПП.03		162					
Производственная практика Виды работ: Знакомство с требованиями охраны труда, техники безопасности, а также правилами внутреннего трудового распорядка организации, предоставляющей экскурсионные услуги Знакомство с содержанием деятельности организации, предоставляющей экскурсионные услуги Знакомство с разработанными экскурсионными маршрутами организации, предоставляющей экскурсионные услуги Выбор темы для экскурсионного проекта, определение целей и задач, отбор источника информации, работа с литературными источниками для составления экскурсии Проведение лекционных уроков на базе практики (поиск, отбор, изучение, систематизация информационного материала по теме экскурсионного проекта) Наблюдение за экскурсоводческой деятельностью работников организации, предоставляющей экскурсионные услуги, частичное участие в проведении экскурсии Составление маршрута экскурсии Комплектование «портфеля экскурсовода» с учетом предъявляемых требований, определение методических приемов проведения экскурсии Подготовка текста экскурсии			162				3

Консультационная работа с работниками организации, предоставляющей экскурсионные услуги (консультация по составлению технологической карты, оформление материалов экскурсии, составление карточки экскурсионного объекта, подготовка карточки прослушивания экскурсии) Проведение пробной экскурсии и ее утверждение Проведение экскурсий в группах обучающихся 2-3 курсов, заполнение карточек прослушивания экскурсий, обсуждение результатов работы Подготовка к сдаче отчетной документации			
Промежуточная аттестация	18		

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

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

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Требования к материально-техническому оснащению

Для реализации программы профессионального модуля предусмотрены следующие специальные помещения: кабинеты «Менеджмент и управление персоналом», «Основы маркетинга», «Организация деятельности сотрудников экскурсионного 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

Основные печатные и электронные издания

1. Аносова Т.Г. Технологии комфорта: учебное пособие для СПО / Т.Г. Аносова, Ж. Танчев. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург: Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 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>

2. Балюк Н.А. Экскурсоведение: учебное пособие для среднего профессионального образования / Н.А. Балюк. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 237 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-12455-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/476636>

3. Балюк Н.А. Экскурсоведение: учебное пособие для среднего профессионального образования / Н.А. Балюк. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 237 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-12455-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/476636>

4. Гатауллина С.Ю., Предоставление экскурсионных услуг: учебник / С.Ю. Гатауллина, А.Б. Косолапов, И.Ю. Кушнарева. - Москва: КноРус, 2021. - 236 с. - ISBN 978-5-406-07901-0. - URL: <https://book.ru/book/938395>

5. Жираткова Ж.В. Основы экскурсионной деятельности: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Ж.В. Жираткова, Т.В. Рассохина, Х.Ф. Очилова. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 189 с. – (Профессиональное образование) – ISBN 978-5-534-13031-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/476413>

6. Захарова Н.А. Основы безопасности в туризме: учебное пособие для СПО / Н.А. Захарова. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 165 с. – ISBN 978-5-4488-0487-8, 978-5-4497-0401-6. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93542>

7. Захарова Н.А. Основы страхования и статистического учета в туризме: учебное пособие для СПО / Н.А. Захарова. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 212 с. – ISBN 978-5-4488-0468-7, 978-5-4497-0398-9. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93546>

8. Захарова Н.А. Соблюдение туристских формальностей: учебное пособие для СПО / Н.А. Захарова. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 219 с. – ISBN 978-5-4488-0732-9, 978-5-4497-0402-3. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93548>

9. 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, 2020. – 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>

10. Захарова Н.А. Услуги общественного питания, экскурсионное обслуживание и другие сопутствующие услуги в сфере туризма: учебное пособие для СПО / Н.А. Захарова. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 122 с. – ISBN 978-5-4488-0508-0, 978-5-4497-0400-9. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93554>

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

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

13. Кулакова Н.И. Технология и организация экскурсионных услуг: учебное пособие для среднего профессионального образования / Н.И. Кулакова, Т.В. Ганина; под редакцией Н.И. Кулаковой. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 127 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-12546-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/476129>

14. Матюхина Ю.А., Экскурсионная деятельность: учебное пособие / Ю.А. Матюхина, Е.Ю. Мигунова. - Москва: КноРус, 2023. - 223 с. - ISBN 978-5-406-10252-7. - URL:<https://book.ru/book/944926> - Текст: электронный

15. 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>

16. 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>

17. Скобельцына А.С. Технология и организация информационно-экскурсионной деятельности: учебник для среднего профессионального образования / А.С. Скобельцына, А.П. Шарухин. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 247 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14848-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/474140>

18. 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>

19. 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>

20. 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>

21. 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, 2021. – 195 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-11265-8. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/476082>

22. Хачатурян Б.Г. Право: учебное пособие для СПО / Б.Г. Хачатурян, Е.Б. Шишкина, А.Ю. Таланчук. – Саратов: Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2019. – 458 с. – ISBN 978-5-4486-0552-9, 978-5-4488-0232-4. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/70756>

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

24. Черепова И.С. Право: практикум для профессий и специальностей социально-экономического профиля / И.С. Черепова, Е.И. Максименко, Н.Ю. Давыдова. – 2-е изд. – Саратов: Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2019. – 182 с. – ISBN 978-5-4486-0406-5, 978-5-4488-0218-8. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/80330>

Дополнительная литература:

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»;

2. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 11.06.2021) «О защите прав потребителей»;

3. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 № 2129-р (ред. от 23.11.2020) «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года».

4. Веселова Н.Ю. Технология и организация сопровождения туристов: учебное пособие для СПО / Н.Ю. Веселова, Н.В. Иванова, Н.А. Мальшина. – Саратов: Профобразование, 2018. – 61 с. – ISBN 978-5-4488-0191-4. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/74506>

3.3. Требования к кадровому обеспечению

Требования к кадровым условиям реализации профессионального модуля соответствуют п. 4.5 ФГОС СПО специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

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. Организация экскурсий, разработка программ экскурсионного обслуживания	Проведение инструктажа туристов (экскурсантов) по правилам безопасности перед выходом на маршрут экскурсии. Организация сопровождения туристов (экскурсантов) в процессе перевозки на маршруте экскурсии. Обеспечение соответствия маршрута экскурсии заявке на экскурсионное обслуживание	Наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 3.2. Разработка экскурсий, сопровождение туристов (экскурсантов) по маршруту экскурсии, ознакомление туристов (экскурсантов) с объектами показа		Наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Выполнение задач по оформлению и обработке заказов. Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами	Наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Владеть техникой количественной оценки и анализа информации. Владеть методикой хранения и поиска информации	Наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Осуществлять регистрацию группы в аварийно-спасательных службах до начала путешествия	Наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Пользоваться техническими средствами связи: рациями, телефонами, а также спутниковыми навигационными системами. Взаимодействовать со службами спасения и	Наблюдение за выполнением работ на практике

	группами, находящимися в районе. Использовать основные невербальные сигналы при работе с вертолетом	
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Поддерживать коммуникацию с клиентом или группой. Поддерживать коммуникацию с клиентами, оказывать помощь, консультирование и инструктирование клиентов во время путешествия. Осуществлять коммуникации с туристами (экскурсантами), их консультирование по маршруту экскурсии	Наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Знать нормативные документы, регламентирующие организацию экскурсионной деятельности. Планирование мероприятий по минимизации негативного воздействия на природу	Наблюдение за выполнением работ на практике

Оценка индивидуальных образовательных достижений по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации производится в соответствии с универсальной шкалой (таблица):

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	Балл (отметка)	Вербальный аналог
91-100	5	Отлично
76-90	4	Хорошо
60-75	3	Удовлетворительно
Менее 60	2	Не удовлетворительно

На этапе промежуточной аттестации по медиане качественных оценок индивидуальных образовательных достижений преподавателем определяется интегральная оценка уровня подготовки по профессиональному модулю.