

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Поленова Инна Александровна

Должность: Генеральный директор

Дата подписания: 05.11.2023 17:57:34

Уникальный программный ключ:

2bc51b031f52f1ef87c6946d50ac9f5ab912348ab42251f7e55eb40acef68095

Автономная некоммерческая организация среднего профессионального образования
«Колледж Волжского университета имени В.Н. Татищева»

УТВЕРЖДЕНО

приказом генерального директора

АНО СПО «Колледж ВУиТ»

И.А. Поленовой

от 22 мая 2023 г. №82

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ И ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ

Профессионального цикла

основной профессиональной образовательной программы по специальности

43.02.16 Туризм и гостеприимство

квалификация выпускника – специалист по туризму и гостеприимство

Тольятти, 2023 год

ОДОБРЕНА
Педагогическим Советом
Протокол № 5 от «22» мая 2023г.

Составитель: Мигунова Елена Григорьевна, заведующая отделением «Сервиса и информационных технологий» АНО СПО «Колледж ВУиТ».

Рабочая программа разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности **43.02.16 Туризм и гостеприимство**, утвержденного Приказом Минпросвещения России от 12.12.2022 г. № 1100.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт программы профессионального модуля	4
2. Результаты освоения профессионального модуля	5
3. Структура и содержание профессионального модуля	6
4. Условия реализации профессионального модуля	15
5. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля	18

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.02. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ И ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля (далее программа ПМ) – является частью основной профессиональной образовательной программы АНО СПО «Колледж ВУиТ» по специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство базового уровня подготовки, разработанной в соответствии с ФГОС СПО.

Рабочая программа составлена для очной формы обучения

1.2. Цели и задачи модуля – требования к результатам освоения модуля:

Базовая часть

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

владеть навыками:

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

уметь:

- координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа;
- взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями;
- владеть культурой межличностного общения;
- владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры;
- владеть техникой количественной оценки и анализа информации;
- владеть методикой хранения и поиска информации;
- вести документацию, хранение и извлечение информации;
- пользоваться компьютерными программами бронирования туров;
- осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа;
- собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные;
- формировать банки данных.

знать:

- законодательство Российской Федерации в сфере туризма;
- нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности;
- ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов;
- цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги;
- системы бронирования услуг;
- организацию работы с запросами туристов;
- требования к оформлению и учету заказов;
- порядок контроля за прохождением и выполнением заказов;

- виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций;
- программное обеспечение деятельности туристских организаций;
- этику делового общения;
- основы делопроизводства;
- правила внутреннего трудового распорядка;
- правила по охране труда и пожарной безопасности

Вариативная часть

Вариативная часть направлена на углубленное изучение базовых умений и знаний.

1.3. Количество часов на освоение программы профессионального модуля

Вид учебной деятельности	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	708
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	666
Курсовая работа/проект	Не предусмотрено
Самостоятельная работа студента (всего) в том числе:	22
Промежуточная аттестация	20
Учебная практика	108
Производственная практика	36
Итоговая аттестация в форме экзамена по модулю	12

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

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

Перечень профессиональных компетенций

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

**3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.02. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ И ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ**

3.1. Тематический план профессионального модуля

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля*	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика		
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Промежуточная аттестация	Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов (если предусмотрена рассредоточенная практика)
			Всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов	Всего, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
ПК 2.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 09	МДК.02.01 Предоставление туроператорских услуг	150	66	58	20	6	-			
ПК 2.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 09	МДК 02.02 Предоставление турагентских услуг	138	66	66	-	6		-		
ПК 2.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 09	МДК.02.03 Координация качества выполнения	166	90	72	-	5				

* Раздел профессионального модуля – часть примерной программы профессионального модуля, которая характеризуется логической завершенностью и направлена на освоение одной или нескольких профессиональных компетенций. Раздел профессионального модуля может состоять из междисциплинарного курса или его части и соответствующих частей учебной и производственной практик. Наименование раздела профессионального модуля должно начинаться с отглагольного существительного и отражать совокупность осваиваемых компетенций, умений и знаний.

	турагентских услуг									
ПК 2.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 09	МДК.02.04 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж	97	84	84		5		8		
	Учебная практика	108						72		
	Производственная практика (по профилю специальности)	36								36
	Экзамен по модулю	12					12			
	Всего:	708	306		20	22	-	20	72	36

3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю (ПМ)

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем, акад. ч / в том числе в форме практической подготовки, акад ч	Уровень освоения
1	2	3	
ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг		708/666	
МДК 02.01 Предоставление туроператорских услуг		36/18	
Тема 1.1. Основы туроператорской деятельности	Содержание	18	
	Развитие и регулирование туроператорской деятельности в РФ и за рубежом. Понятие туроператорской деятельности. Международное регулирование туристской деятельности. Развитие и регулирование туроператорской деятельности в России		
	Нормативно-правовая база осуществления туроператорской деятельности. Организационно - правовые формы функционирования туроператоров		
	Документация туроператорской фирмы, ведение туристской отчетности. Права и обязанности туроператора, турагента и туриста		
	В том числе практических занятий и лабораторных работ		
	Анализ профиля туроператоров		
	Изучение технологии оформления договоров		
	Оформление пакета документов для выезда туриста за рубеж по туру		
	Разбор ситуаций предоставления некачественных услуг, неполного предоставления услуг туроператором		
	Самостоятельная работа	2	
4 семестр	Промежуточная аттестация в форме контрольной работ	Л-18 Пр-18 Ср-2	
Тема 1.2. Технология разработки туристского продукта	Содержание	36	
	Понятие разработки туристского продукта. Виды турпродуктов.		
	Изучение и анализ ресурсов выбранной дестинации		
	Свойства и цели турпродукта		
	Принципы выбора базовых услуг и турпродуктов		

	Выбор схемы работы в дестинации		
	Основные правила и методика составления программ туров		
	Расчет стоимости тура		
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	36	
	Анализ ресурсов выбранной дестинации	12	
	Определение базовых услуг по заданным показателям	12	
	Выбор вариантов бронирования услуг контрагентов	12	
5 семестр	Промежуточная аттестация в форме контрольной работ	Л-36 Пр-36 Ср-2	
Тема 1.3. Оформление и обработка заказов клиентов	Содержание		
	Теоретические аспекты оформления и обработки заказов		
	Технология работы с клиентами и их обслуживанию.	12	
	Теоретические аспекты качества обслуживания клиентов.		
	Программное обеспечение для учёта и ведения заказов и клиентов.		
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	4	
	Мониторинг предложений туроператоров.	2	
	Анализ систем бронирований туроператоров.	1	
	Анализ деятельности принимающих компаний в России и за рубежом	1	
6 семестр	Промежуточная аттестация в форме зачета с оценкой	Л-12 Пр-4 Ср-2	
Примерная тематика самостоятельной учебной работы			
МДК 02.02 Предоставление турагентских услуг		132/66	
Тема 2.1. Основы турагентской деятельности	Содержание		
	Развитие и регулирование турагентской деятельности в РФ и за рубежом. Понятие турагентской деятельности. Международное регулирование туристской деятельности. Развитие и регулирование турагентской деятельности в России	18	
	Нормативно-правовая база осуществления турагентской деятельности. Организационно - правовые формы функционирования турагентов		
	Документация турагента, ведение туристской отчетности. Права и обязанности туроператора, турагента и туриста		
	В том числе практических и лабораторных занятий	18	
	Анализ профиля турагентов	6	
	Изучение технологии оформления договоров	6	

	Оформление пакета документов для выезда туриста за рубеж по туру	4	
	Разбор ситуаций предоставления некачественных услуг, неполного предоставления услуг турагентом	2	
5 семестр	Промежуточная аттестация в форме контрольной работ	Л-18 Пр-18	
Тема 2.2. Коммуникационные технологии в туризме	Содержание	36	
	Практика делового общения и переписки. Формирование коммуникативных навыков. Понятие корпоративной культуры.		
	Профессиональная этика работников туроператорской компании		
	Работа с информационно-справочными материалами. Изучение популярных электронных порталов по туризму и работа с ними.		
	Использование каталогов и ценовых предложений		
	Решение проблем с помощью правового регулирования. Качество обслуживания и способы его регулирования в туризме		
	В том числе практических и лабораторных занятий	36	
	Деловая игра «Практика делового общения». Правила проведения семинаров и вебинаров.	12	
	Деловая игра «Основы делового общения».	12	
	Написать краткое эссе на тему «Приемы воздействия на клиента в турфирме».	12	
6 семестр	Промежуточная аттестация в форме зачета с оценкой	Л-36 Пр-36 Ср-6	
Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 2			
МДК 02.03 Координация качества выполнения турагентских услуг		162/72	
Тема 3.1. Организация контроля качества обслуживания на предприятии	Содержание	36	
	Организация контроля качества обслуживания		
	Понятие и сущность сервиса		
	Модель качества услуги на предприятиях в сфере туризма		
	Качество обслуживания и услуг на предприятиях в сфере туризма		
	Сущность и необходимость организации контроля качества продукции и услуг		
	Организация контроля качества		
	В том числе практических и лабораторных занятий	18	
	Разработка контроля качества обслуживания на предприятии	6	
	Определение проблем контроля качества услуг	6	
Составление комплексной системы менеджмента качества	6		

5 семестр	Промежуточная аттестация в форме контрольной работы	Л-36 Пр-18		
Тема 3.2. Оценка качества обслуживания на предприятии	Содержание	36		
	Теоретические аспекты оценки качества обслуживания на предприятии туризма			
	Основные методы оценки качества обслуживания			
	Особенности обеспечения качества услуг			
	Система оценки качества обслуживания			
	Формы и методы оценки качества услуг			
	В том числе практических и лабораторных занятий		36	
	Проведение оценки эффективности предприятия		12	
	Составление характеристики предприятия		12	
Определение показателей качества обслуживания	12			
6 семестр	Промежуточная аттестация в форме зачёта с оценкой	Л-36 Пр-36 Ср-5		
МДК 02.04 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж		-/84		
Тема 4.1. Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями на английском языке	Тематика практических занятий			
	1. Организация приёма, регистрации гостей. 2. Введение лексики, закрепление в упражнениях 3. Чтение и перевод текста “The Front Desk of the Hotel”. Вопросы и ответы по содержанию текста. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов. 4. Размещение гостей (предоставление номеров). 5. Введение и закрепление лексики. Чтение и перевод текста “Hotel Housekeeping”. 6. Выполнение упражнений для закрепления лексики. Развитие навыков устной речи. 7. Составление диалогов у стойки ресепциониста. Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены			
4 семестр	Промежуточная аттестация в форме экзамена	Пр-36 Ср-2		
Тема 4.2. Особенности	Тематика практических занятий			

работы с гостями.	Категории гостей. Порядок встречи, приема, регистрации и размещения гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан. Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер. Особенности обслуживания VIP-гостей. Особенности работы с постоянными и VIP гостями. Compliments VIP гостям. Правила регистрации иностранных гостей. Виды и категории виз. Понятие миграционной карты.		
Тема. 4.3. Организация взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке	Тематика практических занятий		
	Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей Распознавание и решение сложных и проблемных ситуаций в различных контекстах		
5 семестр	Промежуточная аттестация в форме зачета с оценкой	Пр-48 Ср-3 ПрА-8	
Курсовая работа		20	
Обязательные аудиторные учебные занятия по курсовой работе 1. Выбор темы курсовой работы. 2. Основные требования к оформлению работы. 3. Основные правила представления введения и понятийного аппарата. 4. Основные требования к написанию первой теоретической главы курсовой работы. Правила изложения и представления материала. 5. Основные требования к написанию практической части курсовой работы. 6. Правила работы и представления практических материалов. Работа с таблицами, бланками документов, статистическими данными, схемами. 7. Правила представления выводов по первой и второй главе курсового проекта. 8. Основные правила работы с источниками: дополнительной литературой и интернет-источниками 9. Основные правила к написанию заключения. 10. Индивидуальные консультации. 11. Защита курсовой работы.		20	3
Тематика курсовых работ 1. Основные категории покупателей гостиничных услуг. Особенности организации работы с ними. 2. Внутренний маркетинг. Методы и критерии оценки гостиничного персонала.			

<p>3. Организации рекламной деятельности на предприятиях гостиничного комплекса.</p> <p>4. Анализ факторов маркетинговой среды гостиничного предприятия.</p> <p>5. Организация и совершенствование службы маркетинга на предприятиях гостеприимства.</p> <p>6. Формирование системы маркетинговой информации с использованием современных информационных ресурсов.</p> <p>7. Формирование продуктовой стратегии гостиничного предприятия.</p> <p>8. Стимулирование сбыта в коммуникационной политике гостиницы.</p> <p>9. Формирование ценовой стратегии гостиничного предприятия.</p> <p>10. Пути формирования позитивного имиджа гостиничного предприятия.</p> <p>11. Веб - сайт гостиничного предприятия как инструмент активных продаж.</p> <p>12. Особенности сегментирования рынка гостиничных услуг.</p> <p>13. Формирование ассортиментной политики на предприятиях гостеприимства.</p> <p>14. Формирование фирменного стиля гостиничного предприятия.</p> <p>15. Анализ рынка гостиничных услуг и перспективы его развития.</p> <p>16. Современные подходы к характеристике потребителей гостиничных услуг.</p> <p>17. Сущность и особенности гостиничного продукта, способы его формирования.</p> <p>18. Пути повышения конкурентоспособности предприятия гостеприимства.</p> <p>19. Инновационная деятельность как направление товарной политики гостиничного предприятия.</p> <p>20. Ситуационный анализ маркетинговой среды гостиничного предприятия.</p> <p>21. Моделирование поведения потребителей гостиничных услуг.</p> <p>22. Конкуренция как фактор маркетинговой среды гостиничного предприятия.</p> <p>23. Современная система деловой коммуникации в индустрии гостеприимства.</p> <p>24. Связи с общественностью как элемент системы маркетинговых коммуникаций гостиницы.</p> <p>25. Реклама в системе маркетинговых коммуникаций гостиницы.</p> <p>26. Гостиничное предприятие как субъект маркетинговой деятельности.</p> <p>27. Распределение и сбыт услуг гостиничного предприятия.</p> <p>28. Особенности деятельности малых гостиниц.</p> <p>29. Разработка и управление товарным ассортиментом в мини-гостинице.</p> <p>30. Преимущества стратегии целевого маркетинга в деятельности малого гостиничного предприятия.</p>		
<p>Учебная практика Виды работ</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ознакомление с должностными обязанностями персонала туроператорской/турагентской компании. - Изучение перечня основных и дополнительных услуг. - Изучение особенностей по разработке программы тура и расчёта его стоимости. 	108	

<ul style="list-style-type: none"> - Изучение правила по технике безопасности. - Формирование навыков работы со стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства - Проектирование туров с учетом запросов потребителей. - Формирование технологической карты тура. - Демонстрация навыков использования информационных технологий туроператором/турагентом в своей работе. - Разработка программы обслуживания туристов. - Организация обслуживания туристов в программном туризме. - Рассчитать тур по заданным позициям 		
Производственная практика Виды работ <ul style="list-style-type: none"> - Проведение маркетинговых исследований рынка туристских услуг - Формирование туристского продукта 	36	
Промежуточная аттестация	12	
Всего	708	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

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

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ МОДУЛЯ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

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

Кабинеты «Основ маркетинга»;

Перечень основного оборудования:

офисная мебель на 30 мест, доска ученическая, кафедра.

Кабинет «Кабинет организации деятельности сотрудников службы продаж и бронирования»,

Перечень основного оборудования, учебно-наглядных пособий и используемого программного обеспечения:

офисная мебель на 28 мест, 5 ПК с доступом в Интернет и ЭИОС,

демонстрационное оборудование: экран - 1 шт., проектор - 1 шт., ПК – 1шт.,

звукоусиливающая аппаратура, на стенах планшеты для организации выставок работ обучающихся.

WindowsXP, OpenOffice, 7-zip, Microsoft Word Viewer, Microsoft Exel Viewer, Microsoft PowerPoint Viewer

4.2. Информационное обеспечение обучения (перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы)

Основные источники:

1. Можаяева, Н. Г. Гостиничный сервис : учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. — 2-е изд., испр. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 242 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Среднее профессиональное образование). — DOI 10.12737/1041498. - ISBN 978-5-16-015561-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2073488>.

2. Брашнов, Д. Г. Гостиничный сервис и туризм: Учебное пособие / Д.Г. Брашнов. - Москва : Альфа-М: ИНФРА-М, 2011. - 224 с. (ПРОФИЛЬ). ISBN 978-5-98281-234-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/223577>.

3. Зайцева, Т. В. Управление персоналом : учебник / Т.В. Зайцева, А.Т. Зуб. — М. : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2020. — 336 с. — (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0262-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1044004>

4. Кабанова, К. В. Английский язык для индустрии гостеприимства : учебное пособие / К.В. Кабанова, Е.Н. Мотинова, В.В. Темякова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 190 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-013648-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1902841>.

5. Вотинцева, Н. А. Правовое обеспечение гостиничной деятельности : учебное пособие / Н. А. Вотинцева. — Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2020. — 299 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-369-01653-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/982341>.

Интернет-ресурсы:

1. www.booking.ru
2. www.tripadvisor.ru
3. www.russiatourism.ru
4. www.turist.rbc.ru
5. www.news.turizm.ru
6. www.tourlib.net
7. www.tourism.ru

8. www.prohotel.ru

9. www.prootel.ru

Дополнительные источники:

1. Управление проектами в туризме и индустрии гостеприимства : учебник / под ред. Х. А. Константиныди. - Москва : ЦентрКаталог, 2022. - 296 с. - (Вузовский учебник). - ISBN 978-5-903268-57-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2090053>.

2. Миронов Сергей. Гость платит дважды. Техники повышения продаж в ресторане. Издательство: «Ресторанные ведомости», 2012.

3. Победоносцева Елена. Все дело в людях. Ваш ресторан: как из персонала сделать команду. Издательство: «Ресторанные ведомости», 2016.

4. Наталья Богатова. Современный ресторан. Книга успешного управляющего. Партнеры. Персонал. Гости. – Ресторанные ведомости, 2014.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля ¹	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>	Экспертное 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>	Экспертное 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>	Экспертное 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>Владеть техникой количественной оценки и анализа информации</p> <p>Владеть методикой хранения и поиска информации</p>	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать	<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>	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

¹ В ходе оценивания могут быть учтены личностные результаты.

знания по финансовой грамотности в 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	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	Владеть культурой межличностного общения Знать этику делового общения	Экспертное 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	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике