

ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ ТЮМЕНСКОЙ ОБЛАСТИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ТЮМЕНСКОЙ ОБЛАСТИ
«ТЮМЕНСКИЙ ТЕХНИКУМ ИНДУСТРИИ ПИТАНИЯ, КОММЕРЦИИ И СЕРВИСА»
МЕЖРЕГИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР КОМПЕТЕНЦИЙ В ОБЛАСТИ ИСКУССТВА,
ДИЗАЙНА И СФЕРЫ УСЛУГ

Приложение № *26*
к ОП СПО по специальности
43.02.16 Туризм и гостеприимство

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ И ТУРАГЕНТСКИХ
УСЛУГ**

по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Тюмень 2026

Рабочая программа учебной дисциплины разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденным приказом Минпросвещения России от 12.12.2022 г. N 1100 (ред. от 03.07.2024) и примерной основной образовательной программой, утвержденной протоколом ФУМО в системе среднего профессионального образования по УГПС 43.00.00 от 19.12.2022 №01 (зарегистрировано в государственном реестре примерных основных образовательных программ, приказ ФГБОУ ДПО ИРПО №П-162 от 07.04.2023 г.).

Разработчик: М.С. Кузнецова, преподаватель первой квалификационной категории

Одобрено
на заседании ПЦК Индустрии питания и сервиса
Протокол № 10 от 28.05.2026 г.

Председатель ПЦК

К.С. Кондрашова

подпись

СОГЛАСОВАНО

Генеральный директор

(должность)

ООО "Трэвелсервис

(организация/предприятие)

/Е.Б. Бауэр /

28 мая 2026 г.



СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	24
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)	26

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

1.1. Область применения профессионального модуля

Профессиональный модуль ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг является частью основной образовательной программы среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

1.2. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен освоить вид деятельности «Предоставление туроператорских и турагентских услуг» и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции (ОК, ПК).

1.2.1. 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

1.2.2. Перечень профессиональных компетенций

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

В результате освоения профессионального модуля студент должен:

Владеть навыками	– координации работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа; – консультирования туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа); – осуществления приема заказов от туристов; – проверки наличия всех реквизитов заказа; – идентификации вида заказа; – направления заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль; – корректировки сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа;
уметь	– координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа; – взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями; – владеть культурой межличностного общения; – владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры; – владеть техникой количественной оценки и анализа информации; – владеть методикой хранения и поиска информации; – вести документацию, хранение и извлечение информации;

	– пользоваться компьютерными программами бронирования туров; – осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа; – собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные; - формировать банки данных.
знать	– законодательство Российской Федерации в сфере туризма; – нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности; – ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов; – цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; – системы бронирования услуг; – организацию работы с запросами туристов; – требования к оформлению и учету заказов; – порядок контроля за прохождением и выполнением заказов; – виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций; – программное обеспечение деятельности туристских организаций; – этику делового общения; – основы делопроизводства; – правила внутреннего трудового распорядка; – правила по охране труда и пожарной безопасности.

1.2.3. Целевые ориентиры, формируемые в процессе освоения учебной дисциплины

Код ЦО	Дескрипторы
ЦО 15	Обладающий сформированными представлениями о ценности и значении в отечественной и мировой культуре языков и литературы народов России
ЦО 21	Соблюдающий правила личной и общественной безопасности, в том числе безопасного поведения в информационной среде.
ЦО 26	Понимающий профессиональные идеалы и ценности, уважающий труд, результаты труда, трудовые достижения российского народа, трудовые и профессиональные достижения своих земляков, их вклад в развитие своего поселения, края, страны.
ЦО 27	Участвующий в социально значимой трудовой и профессиональной деятельности разного вида в семье, образовательной организации, на базах производственной практики, в своей местности.
ЦО 28	Выражающий осознанную готовность к непрерывному образованию и самообразованию в выбранной сфере профессиональной деятельности.
ЦО 39	Умеющий выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.
ЦО 40	Использующий современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.
ЦО 41	Развивающий и применяющий навыки наблюдения, накопления и систематизации фактов, осмысления опыта в естественнонаучной и гуманитарной областях познания, исследовательской и профессиональной деятельности
ЦО 48	Осознающий приоритетную ценность личности человека, уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.
ЦО 51	Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях.
ЦО 55	Демонстрирующий готовность к участию в инновационной деятельности Тюменского региона

ЦО 56	Осознающий необходимость самообразования и стремящийся к профессиональному развитию по выбранной профессии
ЦО 57	Демонстрирующий готовность поддерживать партнерские отношения с коллегами, работать в команде
ЦО 58	Мобильно реагирующий на появление новых форм трудовой деятельности, способный к их освоению

1.3. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов – 514 часов.

Из них на освоение МДК – 364 часа;

на практики: - учебную – 108 часов;

- производственную – 36 часов;

- экзамен по ПМ – 6 часов.

1.4. Форма промежуточной аттестации:

Промежуточная аттестация в виде комплексного экзамена – 12 часов

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных и общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Объем образовательной программы, час	Объем образовательной программы, час					
			Занятия во взаимодействии с преподавателем, час.					Самостоятельная работа
			Обучение по МДК, в час.			Практики		
			всего, часов	в т.ч.		Учебная	Производственная	
лабораторные работы и практические занятия, часов	курсовая проект (работа), часов							
1	2	3	4	5	6	7	8	9
ПК 2.1-2.2 ОК 01- ОК 05, ОК 09	МДК 02.01 Предоставление туроператорских услуг	110	110	70	-			-
ПК 2.1-2.2 ОК 01 –ОК 05, ОК 09	МДК 02.02 Предоставление турагентских услуг	96	96	48	-			-
ПК 2.1 -2.2	МДК 02.03 Координация качества выполнения турагентских услуг	146	140	84	-			6
ПК 2.1-2.2	Учебная практика, часов	108				108		
ПК 2.1-2.2 ОК 01 – ОК 05, ОК 09	Производственная практика, часов	36					36	
	Промежуточная аттестация – комплексный экзамен	12						
	Экзамен по модулю	6						
	Всего:	514	346	202		108	36	6

**2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля
ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг**

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, практические занятия, (самостоятельная) учебная работа обучающихся	Объем, ак.ч./ в т.ч. в форме практической подготовки
1	2	3
МДК.02.01. Технология и организация туроператорской деятельности		114
4 семестр		Л-40, ПЗ-70
Тема 1.1. Понятие туроператорской деятельности	Содержание учебного материала	2
	Понятие и сущность туроператорской деятельности. Условия осуществления туроператорской деятельности. Виды туроператоров	
Тема 1.2 Развитие и регулирование туроператорской деятельности в РФ и за рубежом	Содержание учебного материала	2
	Особенности туроператорской деятельности в РФ и за рубежом. Нормативно-законодательное регулирование туроператорской деятельности. Государственная регистрация туристской деятельности	
	Тематика практических занятий	
	Практическая работа № 1 Анализ профиля туроператоров. Реестр туроператоров	2
Тема 1.3 Документация туроператорской фирмы, ведение туристской отчетности	Содержание учебного материала	
	Технологическая документация. Виды договоров, регулирующих отношения туроператор-турагент. Права и обязанности туроператора, турагента, туриста	2
	Технологическая документация: платежные документы, отчет агента. Документы для туриста: ваучер, памятка, информационные и инструктажные листы	2
	Тематика практических занятий	
Тема 1.4 Права и обязанности туроператора, турагента и туриста	Практическая работа № 2 Изучение технологии оформления договоров	2
	Содержание учебного материала	2
	Требования к организации деятельности исполнителя. Порядок взаимодействия в случае возникновения и предъявления претензий.	
	Тематика практических занятий	
Тема 1.5 Франчайзинг как бизнес-	Практическая работа № 3 Разбор ситуаций предоставления некачественных услуг, неполного предоставления услуг туроператором	2
	Содержание учебного материала	2
	Основы франчайзинга в туризме. Условия франшиз туроператорских компаний	

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, практические занятия, (самостоятельная) учебная работа обучающихся	Объем, ак.ч./ в т.ч. в форме практической подготовки
модель развития туроператорской компании	Тематика практических занятий	
	Практическая работа № 4 Анализ франшиз туроператорских компаний в РФ.	2
Тема 1.6 Туристский продукт как результат деятельности туроператора	Содержание учебного материала	2
	Понятие и структура туристского продукта. Виды туристского продукта	
	Тематика практических занятий	
	Практическая работа № 5 Анализ структуры турпродукта.	2
Тема 1.7 Формирование туристского продукта. Особенности турпродукта	Содержание учебного материала	2
	Качество турпродукта. Жизненный цикл турпродукта. Понятие и этапы формирования турпродукта	
	Общие требования к проектированию туристских услуг	
	Тематика практических занятий	
	Практическая работа № 6 Анализ проектирования туристской услуги.	2
Тема 1.8 Маркетинговые исследования туроператора	Практическая работа № 7 Анализ проектирования турпродукта.	2
	Содержание учебного материала	2
	Специфика и комплексный характер маркетинговых исследований.	
	Оценка конъюнктуры рынка туроператора. Сегментирование рынка. Оценка конкурентов	
	Тематика практических занятий	
Тема 1.9 Формирование тура и его составляющие	Практическая работа № 8 Риски туроператорской деятельности.	2
	Практическая работа № 9 Анализ регионального рынка для туроператорской компании.	2
	Содержание учебного материала	2
	Транспортные услуги в составе туристского продукта. Услуги размещения в составе туристского продукта. Услуги питания в составе туристского продукта.	
	Тематика практических занятий	
Тема 1.10 Формирование экскурсионной и культурно-познавательной программы	Практическая работа № 10 Анализ правил и методики разработки нового турпродукта	2
	Практическая работа № 11 Изучение дестинации для нового турпродукта.	2
	Содержание учебного материала	2
	Классификация экскурсий. Методика отбора объектов показа в зависимости от целей тура. Интерактивная программа тура.	
	Тематика практических занятий	
	Практическая работа № 12 Анализ выбора предприятий транспорта для формирования турпродукта на примере региона.	2
	Практическая работа № 13 Анализ выбора объектов размещения и питания для формирования турпродукта на примере региона	2

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, практические занятия, (самостоятельная) учебная работа обучающихся	Объем, ак.ч./ в т.ч. в форме практической подготовки
	Практическая работа № 14 Анализ отбора экскурсионных услуг в зависимости от целей тура.	2
	Практическая работа № 15 Анализ интерактивных программ для включения в состав турпродукта	2
	Практическая работа № 16 Изучение и анализ ресурсов выбранной дестинации для формирования программы тура.	2
	Практическая работа № 17 Анализ специфики программ обслуживания различных видов туров.	2
	Практическая работа № 18 Анализ специфики программ для разных групп туристов.	2
	Практическая работа № 19 Анализ специфики программ для разных видов туризма.	2
	Практическая работа № 20 Разработка программы обслуживания туристов.	2
Тема 1.11 Туристский продукт для разных видов туризма: внутренний, въездной, выездной	Содержание учебного материала	2
	Особенности турпродукта в зависимости от видов туризма. Свойства и цели турпродукта в зависимости от видов туризма. Контроль качества турпродукта	
	Тематика практических занятий	
	Практическая работа № 21 Анализ особенностей турпродукта	2
Тема 1.12 Технология разработки туристского продукта	Содержание учебного материала	
	Этапы разработки нового турпродукта. Разработка нового туристского маршрута	2
	Принципы выбора базовых услуг и турпродуктов	
	Технологическая документация нового турпродукта: вербальная модель тура, программа обслуживания, договорный план, технологическая карта маршрута	2
	Тематика практических занятий	
	Практическая работа № 22 Анализ ресурсов дестинации для создания нового турпродукта.	2
	Практическая работа № 23 Расчет стоимости турпродукта	2
Тема 1.13 Выбор схемы работы в дестинации	Практическая работа № 24 Составление технологической документации для нового турпродукта	2
	Содержание учебного материала	2
	Схемы работы с поставщиками услуг. Договорные отношения с транспортными компаниями. Виды договоров с объектами размещения и питания	
	Тематика практических занятий	
Тема 1.14 Особенности обслуживания на маршрутах	Практическая работа № 25 Выбор вариантов бронирования услуг контрагентов	2
	Содержание учебного материала	2
	Особенности сопровождения и обслуживания детских групп. Сопровождение и обслуживание в активных и экстремальных турах. Особенности работы с туристами с ОВЗ	
	Тематика практических занятий	
	Практическая работа № 26 Составление инструктажей и памяток для туристов на разных видах маршрутов	2

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, практические занятия, (самостоятельная) учебная работа обучающихся	Объем, ак.ч./ в т.ч. в форме практической подготовки
Тема 1.15 Оформление и обработка заказов клиентов	Содержание учебного материала	2
	Теоретические аспекты оформления и обработки заказов. Порядок взаимодействия с клиентами при оформлении запросов на индивидуальное и групповое обслуживание. Теоретические аспекты качества обслуживания клиентов	
	Тематика практических занятий	
	Практическая работа № 27 Отработка навыков взаимодействия с клиентами при оформлении и обработке заказа.	2
Тема 1.16 Технология работы с турагентствами	Содержание учебного материала	2
	Договор между туроператором и турагентом. Основные формы работы с турагентствами по продвижению и реализации турпродукта. Комиссионная политика туроператоров.	
	Тематика практических занятий	
	Практическая работа № 28 Анализ договоров между туроператорами и турагентами.	2
Тема 1.17 Программное обеспечение для учёта и ведения заказов и клиентов	Практическая работа № 29 Разработка программы стимулирования для турагентств.	2
	Содержание учебного материала	2
	Виды программного обеспечения для организации работы туроператорских компаний. Системы бронирования. Электронный документооборот.	
	Тематика практических занятий	
Тема 1.18 Порядок взаимодействия в случае возникновения и предъявления претензий	Практическая работа № 30 Анализ различных систем бронирования туроператоров.	2
	Практическая работа № 31 Анализ систем бронирования поставщиков услуг.	2
	Содержание учебного материала	2
	Порядок взаимодействия турагента и туроператора. Работа с претензиями со стороны частных клиентов. Контроль качества.	
	Тематика практических занятий	
	Практическая работа № 32 Анализ работы с претензиями и жалобами клиентов.	2
	Практическая работа № 33 Анализ взаимодействия с турагентами по вопросам качества обслуживания.	2
	Практическая работа № 34 Анализ деятельности принимающих компаний в России и за рубежом.	2
	Практическая работа № 35 Критерии оценки персонала туроператорских и турагентских компаний.	2
Экзамен по МДК. 02.01		4

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, практические занятия, (самостоятельная) учебная работа обучающихся	Объем, ак.ч./ в т.ч. в форме практической подготовки
МДК.02.02. Предоставление турагентских услуг		96
4 семестр		Л-48, ПЗ-48
Тема 2.1. Основы турагентской деятельности	Содержание учебного материала	
	Понятие и сущность турагентской деятельности. Законодательные основы турагентской деятельности. Субъекты туристского рынка. Схема взаимодействия туроператора и турагента. Виды договорных отношений.	2
	Профессиональная терминология и принятые в туризме аббревиатуры. Использование информационных ресурсов Интернета.	2
	Тематика практических занятий	
	Практическая работа № 1 Сравнительная характеристика российских турагентств по видам деятельности на туристском рынке.	2
Тема 2.2 Организационно - правовые формы функционирования турагентств	Содержание учебного материала	
	Классификация турагентств. Организационно-правовые формы турагентской деятельности. Выбор видов экономической деятельности.	2
	Критерии выбора туроператора - партнера. Работа по франшизе	2
	Тематика практических занятий	
	Практическая работа № 2 Схема взаимодействия турагента с туроператорами и поставщиками услуг	2
	Практическая работа № 3. Разработка концепции турагентства для разных целевых групп	2
	Практическая работа №4 Выявление конкурентов нового турагентства, анализ конкурентов (сайт, соц. сети, виды деятельности).	2
	Практическая работа №5 Выбор основных и дополнительных бизнес-партнеров. Анализ франшиз туроператоров	2
Тема 2.3 Формирование маркетинговой стратегии туристского предприятия	Содержание учебного материала	2
	Особенности маркетинговой стратегии туристического агентства.	
	Тематика практических занятий	
	Практическая работа № 6 Разработка программы продвижения для начинающего агентства	2
Тема 2.4 Оснащение офиса туристского агентства	Содержание учебного материала	2
	Офис продаж офлайн и онлайн. Требования к оформлению «уголка потребителя». Оснащение офиса туристского агентства: мебель и оборудование офиса турагентства, техническое оборудование турагентства. Техническое оснащение офиса, программное обеспечение. Охрана труда. Квалификационные требования к персоналу турагентства	

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, практические занятия, (самостоятельная) учебная работа обучающихся	Объем, ак.ч./ в т.ч. в форме практической подготовки
	Тематика практических занятий	
	Практическая работа № 7 Системы бронирования и резервирования. СРМ-программы для турагентств.	2
Тема 2.6 Характеристики турпродукта. Правила расчета стоимости тура.	Содержание учебного материала	
	Разновидность туристских продуктов, формируемых туроператорами. Характеристика туристских направлений в зависимости от видов туризма.	2
	Понятие и структура туристского продукта. Основные понятия: туристская услуга, тур, турпакет. Состав туристского продукта. Особенности туристского продукта	2
	Виды туров. Услуги, входящие в состав пакетного тура. Основные и дополнительные услуги. Методика расчета общей стоимости турпродукта, предлагаемого индивидуальному потребителю.	2
	Классификация средств размещения в составе пакетного тура. Классификация типов номерного фонда средств размещения. Транспортное обслуживание в составе пакетного тура.	2
	Тематика практических занятий	
	Практическая работа № 8 Изучение сезонности в дестинациях массового туризма.	2
	Практическая работа № 9 Изучение рекреационных возможностей заданного региона	2
	Практическая работа № 10 Сравнительный анализ туристских продуктов по предложенным критериям.	2
	Практическая работа № 11 Сравнительный анализ пакетных цен туроператоров по определенному направлению.	2
	Практическая работа №12 Расчет стоимости стандартного туристского пакета. Расчет полной стоимости турпакета с учетом дополнительных услуг	2
Тема 2.7 Технологии реализации турпродукта	Содержание учебного материала	
	Порядок реализации турпродукта. Правила оказания услуг по реализации туристского продукта. Договор о реализации турпродукта.	2
	Технология продаж туристского продукта.	2
	Способы бронирования. Заявка на тур. Туристская документация.	2
	Предоставление клиенту актуальных данных о туристских услугах, входящих в турпродукт. Подготовка необходимого пакета документов к выдаче туристу для осуществления тура.	2
	Тематика практических занятий	
	Практическая работа № 13 Анализ запросов клиентов на подбор пакетного тура онлайн и оффлайн.	2

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, практические занятия, (самостоятельная) учебная работа обучающихся	Объем, ак.ч./ в т.ч. в форме практической подготовки
	Практическая работа №14 Алгоритм выявления потребностей клиента онлайн и оффлайн.	2
	Практическая работа №15 Подбор тура по запросу клиента. Составление коммерческого предложения.	2
	Практическая работа №16 Оформление договора о реализации туристского продукта.	2
	Практическая работа №17 Подготовка необходимого пакета документов к выдаче туристу для осуществления тура. Инструктаж туриста	2
Тема 2.8 Обслуживание клиентов турагентства	Содержание учебного материала	
	Понятие продаж. Их виды в туризме. Типы туристов и порядок работы с ними. Факторы, влияющие на поведение клиентов	2
	Стандарты обслуживания в турагентствах. Контроль и оценка качества туристского обслуживания и способы его регулирования.	2
	Особенности личных продаж в турагентстве. Работа с возражениями.	2
	Стимулирование продаж и программы лояльности для клиентов. Программы мотивации для менеджеров	2
	Тематика практических занятий	
	Практическая работа № 18 Подбор и реализация рекреационного/экскурсионного тура по запросу туриста.	2
	Практическая работа №19 Подбор и реализация активного/оздоровительного тура по запросу туриста.	2
	Практическая работа № 20 Решение ситуационных задач, по преодолению возражений туриста	2
Тема 2.9 Безопасность туристов	Содержание учебного материала	
	Страхование туристов. Виды и особенности страховок. Оформления и выписка страховки. Алгоритм действия туриста в случае наступления страхового случая	2
	Обеспечение безопасности туристов на разных маршрутах. Ответственность туроператора и турагентства	2
	Тематика практических занятий	
	Практическая работа № 21 Знакомство с правилами страхования на примере одной из страховой компании. Анализ страховых продуктов, Расчет стоимости страхования с разными условиями.	2
	Практическая работа №22 Разработка памяток и инструкций по безопасности для участников рекреационных и активных туров	2

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, практические занятия, (самостоятельная) учебная работа обучающихся	Объем, ак.ч./ в т.ч. в форме практической подготовки
Тема 2.10 Паспортно-визовые формальности	Содержание учебного материала	
	Понятие и виды паспортов. Общегражданские и специальные заграничные паспорта. Общегражданские и специальные заграничные паспорта. Особенности паспортно-визового режима основных туристских направлений	2
	Тематика практических занятий	
	Практическая работа № 23 Консультирование клиентов по вопросам оформления виз и въездных документов	2
Тема 2.11 Профессиональные коммуникации в турагентстве: деловая переписка и урегулирование конфликтных ситуаций	Содержание учебного материала	
	Применение правил делового этикета и стандартов общения в процессе обслуживания туристов. Цели, элементы, схема коммуникации. Ключевые коммуникативные навыки	2
	Технологии работы с рекламациями, жалобами и претензиями клиентов в туризме	2
	Тематика практических занятий	
	Практическая работа № 24 Организация деловой переписки в турагентской деятельности (составление писем, оферт, ответов на запросы, ответы на рекламации)	2
Тема 2.12 Корпоративная культура	Содержание учебного материала	
	Понятие и элементы корпоративной культуры. Как создать корпоративную культуру в турагентской компании. Связь корпоративной культуры с качеством услуг. Понятие и принципы профессиональной этики	2
Комплексный экзамен по МДК. 02.02		4
МДК 02.03 Координация качества выполнения турагентских услуг		140
	4 семестр	Л-56, ПЗ-84, СР – 6
Тема 3.01 Управление качеством и методы его оценки в сфере туризма	Содержание учебного материала	2
	Введение в предмет. Понятие и сущность качества. Виды и характеристика услуг в туристской сфере. Организации, предоставляющие услуги в туристской сфере	
	Государственный контроль качества услуг на предприятиях сферы туризма. Стандартизация и сертификация туристских услуг.	2
	Петля качества как концепция непрерывного улучшения услуг. Основы квалиметрии в туризме: принципы и методы количественной оценки качества. Модели оценки качества туристических услуг: методика SERVQUAL, модель GAP (анализ несоответствий) и альтернативные подходы.	2
	Сущность и необходимость организации контроля качества продукции и услуг: Анализ затрат на качество.	2

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, практические занятия, (самостоятельная) учебная работа обучающихся	Объем, ак.ч./ в т.ч. в форме практической подготовки
	Организация контроля качества обслуживания при реализации различных видов туров (пакетные, индивидуальные, корпоративные).	2
	Организация контроля качества обслуживания при реализации специальных видов туров (VIP, тематические и т.д.)	2
	Контроль качества обслуживания и роль персонала: мотивация и обучение.	2
	Контроль качества продаж турпродукта на разных этапах обслуживания клиента (этап «выявление потребностей», «презентация», «отработка возражений»)	2
	Тематика практических занятий	
	Практическая работа № 1 Разработка контроля качества обслуживания на предприятии: Определение ключевых показателей эффективности (KPI) деятельностью.	2
	Практическая работа № 2 Определение проблем контроля качества услуг: Анализ причин возникновения негативных отзывов клиентов.	2
	Практическая работа №3 Составление комплексной системы менеджмента качества: разработка документации (инструкции, чек-листы).	2
	Практическая работа №4 Разработка чек-листа для оценки качества обслуживания клиентов при телефонном консультировании и консультировании в офисе продаж	2
	Практическая работа №5 Разработка стандартов обслуживания для различных этапов взаимодействия с клиентом (бронирование, оплата, сопровождение в туре).	2
	Практическая работа № 6 Анализ существующих стандартов качества обслуживания в турагентствах	2
	Практическая работа №7 Контроль качества услуг: правила работы с отелями и перевозчиками	2
	Практическая работа №8 Разработка анкеты для оценки удовлетворенности клиентов.	2
Тема 3.02 Роль государства в обеспечении качества услуг туризма и размещения, защита прав	Содержание учебного материала	2
	Взаимодействие участников туристского процесса. Специфика оказания туроператорских услуг. Порядок работы ассоциации «Турпомощь». Резервный фонд. Порядок оформления пакета документов на выплаты при возникновении страхового случая.	2
	Действие закона «О защите прав потребителей» в сфере туризма. Роль и функции Роспотребнадзора в сфере защиты прав туристов.	2
	Тематика практических занятий	
	Практическая работа № 9 Взаимодействие участников тур.процесса при возникновении спорных ситуаций (решение кейсов)	2
	Практическая работа №10 Составление и рассмотрение претензии туристов о ненадлежащем качестве оказанных услуг. Написание ответа на претензию, с опорой на нормативные акты и законы.	2
	Практическая работа №11 Анализ соблюдения государственных требований к качеству	2

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, практические занятия, (самостоятельная) учебная работа обучающихся	Объем, ак.ч./ в т.ч. в форме практической подготовки
	туристических услуг	
Тема 3.03 Оценка качества обслуживания на предприятии	Содержание учебного материала	
	Специфика качества в турагентстве: человеческий фактор и сезонность. Влияние человеческого фактора на сервис (квалификация, выгорание менеджеров, стандарты поведения). Непостоянство качества и неосязаемость услуг. Влияние сезонности на стабильность обслуживания в турагентстве и методы сглаживания сезонных рисков.	2
	Особенности оценки качества при реализации различных видов туров. Зависимость стандартов обслуживания от специфики турпродукта. Особенности консультирования и контроля качества при продаже массовых рекреационных (пляжных), экскурсионных и активных (экстремальных) туров.	2
	Оценка качества предоставления информации туристу. Права туристов на достоверную информацию Ответственность турагента за неполную или неверную информацию	2
	Тематика практических занятий	
	Практическая работа № 12 Анализ методов оценки качества обслуживания: тайный покупатель, опросы, анализ отзывов	2
	Практическая работа № 13 Оценка качества предоставляемой информации о туристском регионе	2
	Практическая работа №14 Проведение оценки качества обслуживания с использованием информационных технологий для сбора и анализа данных	2
	Практическая работа №15 Оценка качества работы с документами (договоры, ваучеры, билеты).	2
	Практическая работа №16 Анализ обеспечения качества услуг в онлайн-турагентствах	2
	Практическая работа №17 Проведение опроса клиентов с использованием онлайн-сервисов.	2
	Практическая работа №18 Анализ качества подбора тура по запросу клиента с помощью специальных сервисов	2
	Практическая работа №19 Оценка качества и достоверности информационного контента ИИ в турагентской деятельности	2
	Практическая работа № 20 Применение нейросетей при подборе туров и верификация данных	2
	Самостоятельная работа №1 Создание рекламного видеоролика для продвижения туристического направления/курорта. 1 этап. Разработка концепции и сценария рекламного ролика	2
Тема 3.04 Основные методы оценки качества обслуживания для различных групп клиентов	Содержание учебного материала	
	Методы оценки качества при обслуживании индивидуальных и корпоративных клиентов (B2C и B2B). Разница в ожиданиях частного туриста (эмоции, персонализация) и корпоративного заказчика (тайминг, бюджет, отчетность). Методы оценки качества: индекс NPS (чистая лояльность индивидуалов) и глубинное интервью/опросы ключевых лиц (для корпораций).	2

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, практические занятия, (самостоятельная) учебная работа обучающихся	Объем, ак.ч./ в т.ч. в форме практической подготовки
(индивидуальные, корпоративные, дети)	Специфика оценки качества организации детского туризма. Двойственность оценки в детском туризме: ребенок как потребитель (эмоции, анимация) и родитель как заказчик (безопасность, питание, санитарные нормы). Государственные стандарты к качеству детского отдыха. Методы экспресс-оценки удовлетворенности детей на маршруте.	2
	Качество обслуживания туристов с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ). Понятие инклюзивного туризма и «доступной среды» в турагентстве. Критерии качества обслуживания клиентов с ОВЗ (физическая доступность офиса, цифровая доступность сайта, сурдоперевод, подготовка персонала). Особенности контроля качества на каждом этапе тура.	2
	Использование ИИ и цифровых платформ для оценки качества разных групп клиентов. Роль искусственного интеллекта в автоматизации сбора обратной связи. Инструменты ИИ для анализа отзывов (семантический анализ текста). Использование нейросетей для прогнозирования удовлетворенности и выявления скрытых жалоб у различных категорий туристов.	2
	Тематика практических занятий	
	Практическая работа № 21 Разработка анкеты для оценки качества обслуживания индивидуальных туристов	2
	Практическая работа № 22 Проектирование чек-листа оценки качества обслуживания корпоративных клиентов (MICE)	2
	Практическая работа №23 Разработка чек-листа безопасности для детских туристических групп	2
	Практическая работа №24 Анализ туристической инфраструктуры при формировании туров для людей с ОВЗ	2
	Самостоятельная работа №2 Создание рекламного видеоролика для продвижения туристического направления/курорта. 2 этап: подготовка материала с учетом особенностей разных групп туристов.	2
Тема 3.06 Маркетинг и стандарты качества как факторы конкурентоспособности турагентства	Содержание учебного материала	2
	Маркетинговая среда турагентства и конкурентный анализ. Понятие микро- и макросреды в туризме. Конкурентная среда: типы конкурентов, барьеры входа. Методология бенчмаркинга и конкурентной разведки в туризме.	2
	SWOT-анализ как инструмент минимизации рисков для качества сервиса. Методика SWOT-анализа в контексте стабильности обслуживания. Оценка внутренних уязвимостей агентства (слабостей), угрожающих качеству услуг. Стратегии защиты бизнеса от внешних рыночных угроз.	2
	Потребительский рынок: сегментация и профилирование целевой аудитории. Критерии сегментации туристического рынка (демографические, географические, психографические, поведенческие). Метод персон (создание профиля идеального клиента). Управление качеством через точечное попадание в	2

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, практические занятия, (самостоятельная) учебная работа обучающихся	Объем, ак.ч./ в т.ч. в форме практической подготовки
	запросы сегмента.	
	Анализ статистики спроса и продаж для финансового планирования сервиса. Методы анализа поисковых запросов и структуры продаж. Управление сезонными колебаниями спроса. Статистика отказов клиентов как индикатор скрытых сбоев в качестве обслуживания.	2
	Экономическая устойчивость турагентства как фактор качества услуги. Понятие финансовой и операционной устойчивости турфирмы. Как дефицит бюджета разрушает сервис. Риски кассовых разрывов и овербукинга для клиента. Экономика надежности турпродукта.	2
	Финансовые показатели и юнит-экономика как основа устойчивости турфирмы. Юнит-экономика турагентства: постоянные и переменные затраты. Влияние качества обслуживания на долгосрочную прибыльность. Финансовый эффект от лояльности клиентов.	2
	Тематика практических занятий	
	Практическая работа № 25 Проведение оценки эффективности предприятия: Анализ финансовых показателей деятельности турагентства	2
	Практическая работа № 26 Составление характеристики предприятия: SWOT-анализ.	2
	Практическая работа №27 Проведение анализа статистики продаж и прибыльности туров.	2
	Практическая работа №28 Анализ конкурентной среды туристского предприятия на рынке	2
	Практическая работа №29 Сегментирование целевой аудитории. Составление портрета идеального клиента турагентства	2
	Практическая работа №30 Проектирование ценностного предложения для выбранного сегмента клиентов без риска завышения ожиданий.	2
	Практическая работа №31 Использование статистики поисковых запросов для прогнозирования сезонной нагрузки менеджеров как фактора качества предоставления услуг	2
	Практическая работа №32 Анализ причин отказов клиентов от покупки и рекламаций как метод контроля качества сервиса.	2
	Практическая работа №33 Расчет юнит-экономики: оценка стоимости потери клиента из-за плохого сервиса	2
Тема 3.07 Инструменты продвижение и реализация турпродукта как фактор качества услуги	Содержание учебного материала	
	Рекламная политика турагентства. Способы и методы рекламы. Понятие рекламной политики и её влияние на восприятие бренда. Классические и современные способы рекламы. Методы рекламного воздействия в туризме.	2
	Интернет-маркетинг и цифровые каналы продвижения туруслуг. Специфика продвижения в цифровой среде (SMM, контекстная и таргетированная реклама). Роль официального сайта и мобильных приложений в обеспечении доступности и качества информации для туриста.	2

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, практические занятия, (самостоятельная) учебная работа обучающихся	Объем, ак.ч./ в т.ч. в форме практической подготовки
	Контент-маркетинг и управление репутацией турагентства. Информационный контент как критерий качества продвижения. Работа с отзывами (на картах, отзывах, в соцсетях). Технологии нейтрализации негатива и защита деловой репутации турфирмы.	2
	Стимулирование сбыта и программы лояльности в турагентском бизнесе. Инструменты краткосрочного стимулирования продаж (акции, скидки, конкурсы, раннее бронирование). Программы лояльности (бонусы, клубы привилегий) как фактор долгосрочного удержания клиентов.	2
	Личные продажи в туризме и основы партизанского (малобюджетного) маркетинга. Прямой маркетинг и личные продажи как самый клиентоориентированный инструмент продвижения. Особенности кросс-маркетинга (партнерские программы) и малобюджетных методов привлечения туристов.	2
	Тематика практических занятий	
	Практическая работа № 34 Разработка рекламного объявления (креатива) для турагентства под конкретный вид тура.	2
	Практическая работа №35 Аудит качества и юзабилити сайта турагентства с точки зрения удобства для клиента.	2
	Практическая работа №36 Создание контент-плана и сетки публикаций для социальных сетей турагентства на неделю.	2
	Практическая работа №37 Проектирование воронки продаж: от первого рекламного касания до визита клиента в офис	2
	Практическая работа №38 Анализ отзывов о турагентствах на независимых площадках (Яндекс Карты, 2ГИС) и выявление сервисных проблем.	2
	Практическая работа №39 Разработка акции по стимулированию продаж туров в низкий туристический сезон.	2
	Практическая работа №40 Разработка проекта кросс-маркетинга: поиск партнеров (например, салоны красоты, фитнес-клубы) и создание совместной акции.	2
	Практическая работа №41 Проектирование и организация промо-мероприятий турагентства (бизнес-завтрак, клиентский день)	2
	Практическая работа №42 Проектирование и организация промо-мероприятий турагентства (бизнес-завтрак, клиентский день)	2
	Самостоятельная работа №3 Создание рекламного видеоролика для продвижения туристического направления/курорта. Этап 3. Защита проекта. Оформить небольшую презентацию к своему ролику: обосновать выбор курорта, объяснить, почему выбрана именно такая музыка и картинка, и как этот ролик поможет турагентству привлечь клиентов и повысить ценность и качество услуги.	2
Комплексный экзамен по МДК. 02.03		4

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, практические занятия, (самостоятельная) учебная работа обучающихся	Объем, ак.ч./ в т.ч. в форме практической подготовки
Учебная практика		108
Виды работ: Ознакомление с должностными обязанностями персонала туроператорской/турагентской компании. Изучение перечня основных и дополнительных услуг туроператорской/турагентской компании. Изучение особенностей по разработке программы тура и расчёта его стоимости. 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. Организация обслуживания туристов в программном туризме. Рассчитать тур по заданным позициям Демонстрация навыков использования информационных технологий туроператором/турагентом в своей работе. Работа специалиста формированию коммуникативных навыков, работа с туристами по выбору тура. Подбор туров по результатам выявления потребностей туриста Составление коммерческого предложения. Документационное обеспечение тура. Подготовка пакета документов для туристов Инструктаж туристов перед поездкой. Анализ маркетинговой стратегии туристического агентства. Анализ рекламной политики турагентства Составление контент- плана на неделю. Написание рекламных постов. Анализ финансовой устойчивости компании.		
Производственная практика Виды работ: Мониторинг рынка туристских услуг и туристских продуктов в регионе/сформировать календарный план ассортимента направлений для продвижения услуг турагентства. Проанализировать туристские ресурсы региона. Проанализировать туристскую индустрию и инфраструктуру региона. Провести маркетинговое исследование туристского рынка (по направлению). Разработать проект тура, оформить технологическую документацию. Разработать план мероприятий по продвижению спроектированного туристского продукта/ услуг турагентства Наличие сформированных групповых туров с вылетом /выездом из Тюмени и ближайших городов Работа с сайтами туроператоров, изучение условий бронирования, переноса, отмены туров. Страхование. Обработка обращений туристов. Работа по подбору пакетных туров. Подготовка турпакета для туриста		36
Промежуточная аттестация - экзамен		6

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, практические занятия, (самостоятельная) учебная работа обучающихся	Объем, ак.ч./ в т.ч. в форме практической подготовки
Всего		514

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

Кабинеты: «Основы маркетинга»; «Организация деятельности сотрудников службы бронирования и продаж».

Кабинет – «Основы маркетинга»:

посадочные места по количеству обучающихся

доска учебная

дидактические пособия

программное обеспечение

видеофильмы по различным темам

рабочее место преподавателя

видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном или телевизор, или плазменная панель)

экран, проектор, магнитная доска

компьютеры по количеству посадочных мест

профессиональные компьютерные программы

дидактические пособия

Кабинет – «Организация деятельности сотрудников службы бронирования и продаж»:

посадочные места по количеству обучающихся

доска учебная

дидактические пособия

программное обеспечение

видеофильмы по различным темам

рабочее место преподавателя

видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном или телевизор, или плазменная панель)

экран, проектор, магнитная доска

компьютеры по количеству посадочных мест

профессиональные компьютерные программы

дидактические пособия

Реализация образовательной программы предполагает обязательную учебную и производственную практику.

Учебная практика реализуется в мастерских профессиональной образовательной организации и требует наличия оборудования, инструментов, расходных материалов, обеспечивающих выполнение всех видов работ, определенных содержанием программ профессиональных модулей, отвечающего потребностям отрасли и требованиям работодателей.

Производственная практика реализуется в организациях по специальности профиля, обеспечивающих деятельность обучающихся в профессиональной области

Оборудование предприятий и технологическое оснащение рабочих мест производственной практики должно соответствовать содержанию профессиональной деятельности и дать возможность обучающемуся овладеть профессиональными компетенциями по всем видам деятельности, предусмотренными программой, с использованием современных технологий, материалов и оборудования.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации имеет печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемые для использования в образовательном процессе в соответствии с ПООП.

3.2.1. Основная литература:

1. Емелин, С. В. Технология и организация туроператорской деятельности [Электронный ресурс]: учеб. пособ. для СПО / С. В. Емелин – 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юрайт, 2024. - 517 с. - (Профессиональное образование). - Режим доступа: www.biblio-online.ru

2. Любавина, Н. Л. Технология и организация турагентской деятельности [Электронный ресурс]: учеб. для СПО / Н. Любавина. – 3-е изд., испр. и доп.- Москва : Академия, 2021. - 256 с. - Режим доступа: <http://www.academia-moscow.ru>

3. Восколович, Н. А. Маркетинговые технологии в туризме [Электронный ресурс]: учебник и практикум для СПО / Н. А. Восколович. - 4-е изд., перераб. и доп. – Москва: Юрайт, 2024. - 242 с. - (Профессиональное образование) - Режим доступа: www.biblio-online.ru

3.2.2 Дополнительная литература:

1. Емелин, с. В. Технология и организация турагентской деятельности [электронный ресурс]: учеб. Пособ. Для спо / с. В. Емелин - 2-е изд., перераб. И доп. - москва : юрайт, 2024. - 309 с. - (профессиональное образование). - режим доступа: www.biblio-online.ru

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, личностных результатов, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Формы и методы оценки
ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов	– качественно взаимодействует с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями; – демонстрирует навыки культуры межличностного общения; – применяет требования к ведению переговоров/ телефонных переговоров; – владеет техникой количественной оценки и анализа информации; – владеет инструментами методики хранения и поиска информации; – сопровождает ведение документации хранение и извлечение информации в соответствии с требованиями – пользуется компьютерными программами бронирования туров в соответствии с алгоритмами; – осуществляет контроль за своевременным выполнением заказа; – собирает, обрабатывает и анализирует статистические данные; - формирует банки данных в соответствии с требованиями	Текущий контроль: экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения: - практических работ - практических заданий по учебной и производственной практикам; - видов заданий по самостоятельной работе Промежуточная аттестация: экспертное наблюдение и оценка выполнения: - практических заданий на экзамене по МДК; - видов заданий на экзамене экзамена по профессиональному модулю; - экспертная оценка защиты отчетов по учебной и производственной практикам
ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа	– демонстрирует умения по осуществлению координации работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа	
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	– выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами Выполнение задач по оформлению и обработке заказов	Текущий контроль: экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения: - практических работ - практических заданий по учебной и производственной практикам; - видов заданий по самостоятельной работе
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии	– владеть техникой количественной оценки и анализа информации Владеть методикой хранения и поиска информации	

для выполнения задач профессиональной деятельности		Промежуточная аттестация: экспертное наблюдение и оценка выполнения: - практических заданий на экзамене по МДК; - видов заданий на демонстрационном экзамене экзамена по профессиональному модулю; - экспертная оценка защиты отчетов по учебной и производственной практикам
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 основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Знать требования к оформлению и учету заказов. Знать программное обеспечение деятельности туристских организаций по учёту заказов и клиентов.	
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	- взаимодействовать с туроператорами, турагентами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями	
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	- владеть культурой межличностного общения Знать этику делового общения	
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	- знать нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности	
ЦО 15	Обладающий сформированными представлениями о ценности и значении в отечественной и мировой культуре языков и литературы народов России	
ЦО 21	Соблюдающий правила личной и общественной безопасности, в том числе безопасного поведения в информационной среде.	
ЦО 26	Понимающий профессиональные идеалы и ценности, уважающий труд, результаты труда, трудовые достижения российского народа, трудовые и профессиональные достижения своих земляков, их вклад в развитие своего поселения, края, страны.	
ЦО 27	Участвующий в социально значимой трудовой и профессиональной деятельности разного вида в семье, образовательной организации, на базах производственной практики, в своей местности.	

ЦО 28	Выражающий осознанную готовность к непрерывному образованию и самообразованию в выбранной сфере профессиональной деятельности.	Наблюдение и экспертная оценка личностных результатов
ЦО 39	Умеющий выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.	
ЦО 40	Использующий современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.	
ЦО 41	Развивающий и применяющий навыки наблюдения, накопления и систематизации фактов, осмысления опыта в естественнонаучной и гуманитарной областях познания, исследовательской и профессиональной деятельности	
ЦО 48	Осознающий приоритетную ценность личности человека, уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.	
ЦО 51	Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях.	
ЦО 55	Демонстрирующий готовность к участию в инновационной деятельности Тюменского региона	
ЦО 56	Осознающий необходимость самообразования и стремящийся к профессиональному развитию по выбранной профессии	
ЦО 57	Демонстрирующий готовность поддерживать партнерские отношения с коллегами, работать в команде	
ЦО 58	Мобильно реагирующий на появление новых форм трудовой деятельности, способный к их освоению	