

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ НИЖЕГОРОДСКИЙ  
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ им. Н.И. ЛОБАЧЕВСКОГО»  
ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ

УТВЕРЖДЕНО

решением Ученого совета ННГУ  
от 24.12.2025 г., протокол № 15

**ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ  
ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ И ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ**

**Специальность среднего профессионального образования**

43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

**Квалификация выпускника**

Специалист по туризму

**Форма обучения**

очная

Нижний Новгород  
2026

Рабочая программа профессионального модуля составлена в соответствии с требованиями ФГОС СПО по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

Автор:  
преподаватель отделения СПО

М.А. Сереброва

Рабочая программа учебной дисциплины утверждена протоколом методической комиссии № 5 от 14.11.2025 г.

Председатель методической комиссии к.э.н., доцент Макарова С.Д.

## ***СОДЕРЖАНИЕ***

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b> | <b>4</b>  |
| <b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>                           | <b>6</b>  |
| <b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>                               | <b>22</b> |
| <b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>           | <b>25</b> |

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

## 1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

Программа профессионального модуля (далее – программа) – является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.16 «Туризм и гостеприимство» в части освоения основного вида профессиональной деятельности – Предоставление туроператорских и турагентских услуг.

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

### 1.1.1. Перечень общих компетенций

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

### 1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

| Код     | Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций |
|---------|--|
| ПК 2.1. | Оформлять и обрабатывать заказы клиентов                       |
| ПК 2.2. | Координировать работу по реализации заказа                     |

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

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

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

## 1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов – 686 часа

в том числе в форме практической подготовки – 416 часов

Из них на освоение МДК.02.01 – 128 часов;

МДК.02.02 – 117 часа;

МДК.02.03 – 151 часов;

МДК.02.04 – 59 часа;

МДК.02.05 – 68 часов.

в том числе самостоятельная работа – 4 часа.

практики, в том числе учебная – 108 часов;

производственная – 36 часов.

Промежуточная аттестация – 18 часов.

## 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. | Объем профессионального модуля, ак. час. |                                     |                        |   |                          |            |                  |           |
|---|---|-------------|------------------------------|--|-------------------------------------|------------------------|---|--------------------------|------------|------------------|-----------|
|   |   |             |                              | Всего                                    | Обучение по МДК                     |                        |   |                          | Практики   |                  |           |
|   |   |             |                              |  | В том числе                         |                        |   |                          | Учебная    | Производственная |           |
|   |   |             |                              |  | Лабораторных и практических занятий | Самостоятельная работа | в т.ч., курсовая работа (проект), часов | Промежуточная аттестация |            |                  |           |
| <i>1</i>                                | <i>2</i>  | <i>3</i>    | <i>4</i>                     | <i>5</i>                                 | <i>6</i>                            | <i>8</i>               | <i>9</i>                                | <i>10</i>                | <i>11</i>  | <i>12</i>        |           |
| ПК 2.1.<br>ОК 01 – ОК 05;<br>ОК 09      | Раздел 1. Технология и организация туроператорской деятельности | <b>110</b>  | 48                           | <b>110</b>                               | 48                                  | 2                      | 20                                      |                          |            |                  |           |
| ПК 2.1.<br>ОК 01 – ОК 05;<br>ОК 09      | Раздел 2. Технология и организация турагентской деятельности    | <b>108</b>  | 60                           | <b>108</b>                               | 60                                  | 4                      |   |                          |            |                  |           |
| ПК 2.2.<br>ОК 01 – ОК 05;<br>ОК 09      | Раздел 3. Координация качества выполнения турагентских услуг    | <b>140</b>  | 68                           | <b>151</b>                               | 68                                  | 32                     |   |                          |            |                  |           |
| ПК 2.2.<br>ОК 01 – ОК 05;<br>ОК 09      | Раздел 4. Технология продаж и продвижения туристского продукта  | <b>59</b>   | 30                           | <b>59</b>                                | 30                                  | 7                      |   |                          |            |                  |           |
| ПК 2.1.<br>ОК 01 – ОК 05;<br>ОК 09      | Раздел 5. Организация туристской индустрии                      | <b>68</b>   | 30                           | <b>68</b>                                | 30                                  |                        |   |                          |            |                  |           |
|   | Учебная практика  | <b>108</b>  | 108                          |  |                                     |                        |   |                          |            | <b>108</b>       |           |
|   | Производственная практика                                       | <b>36</b>   | 36                           |  |                                     |                        |   |                          |            |                  | <b>36</b> |
|   | <b>Промежуточная аттестация</b>                                 | <b>18</b>   |                              |  |                                     |                        |   | <b>18</b>                |            |                  |           |
|   | <b>Всего:</b>   | <b>647</b>  | <b>380</b>                   | <b>496</b>                               | <b>236</b>                          | <b>45</b>              | <b>20</b>                               | <b>18</b>                | <b>108</b> | <b>36</b>        |           |

Практические занятия организуются, в том числе в форме практической подготовки, которая предусматривает участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Практическая подготовка предусматривает: практические задания, контрольные работы, курсовая работа.

На проведение практических занятий в форме практической подготовки отводится 290 часов.

Практическая подготовка направлена на формирование и развитие:

- практических умений/навыков: планирования программ туристских поездок, составления программ тура и турпакета; предоставления сопутствующих услуг; расчета себестоимости услуг, включенных в состав тура, и определения цены турпродукта; взаимодействия с турагентами по реализации турпродукта; работы с российскими и иностранными клиентами и агентами по продвижению турпродукта на рынке туристских услуг; планирования рекламной кампании, проведения презентаций, включая работу на специализированных выставках.

- профессиональных компетенций: ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов; ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа

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

| Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) | Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)  | Объем, акад. ч / в том числе в форме практической подготовки, акад ч |
|---|--|--|
| 1   | 2  | 3  |
| <b>МДК.02.01 Предоставление туроператорских услуг</b>                                     |  | <b>110</b>   |
| <b>Раздел 1. Основы туроператорской деятельности</b>                                      |  |  |
| <b>Тема 1.1. Нормативно-правовая база туроператорской деятельности</b>                    | <b>Содержание</b><br>ФЗ «Об основах туристской деятельности».<br>ФЗ «О защите прав потребителей».<br>Требования к организации туроператорской деятельности. Виды туроператоров   | 2  |
|   | <b>Практические занятия</b><br>Анализ профиля туроператоров<br>Изучение технологии оформления договоров<br>Оформление пакета документов для выезда туриста за рубеж по туру<br>Разбор ситуаций предоставления некачественных услуг, неполного предоставления услуг туроператором | 2  |
| <b>Тема 1.2. Организационный аспект создания туроператора</b>                             | <b>Содержание</b><br>Организационно-правовые формы создания туроператора.<br>Организационные основы создания туроператора.   | 2  |
|   | <b>Практические занятия</b><br>Основные этапы создания туроператора  | 4  |
| <b>Раздел 2. Технология и организация формирования туристского продукта</b>               |  |  |
| <b>Тема 2.1. Условия создания привлекательного туристского продукта</b>                   | <b>Содержание</b><br>Изучение запросов потребителей.<br>Потребительские свойства турпродукта.<br>Технология обслуживания. Классы обслуживания. Пакет услуг.  | 2  |
|   | <b>Практические занятия</b><br>Виды туров и их особенности.  | 4  |
| <b>Тема 2.2. Проектирование тура и программа обслуживания</b>                             | <b>Содержание</b><br>Технологическая документация проектирования тура. Требования к процессу разработки турпродукта. Разработка программы обслуживания туристов. Тематическая программа обслуживания.  | 2  |

|  |   |   |
|--|---|---|
|  | <b>Практические занятия</b><br>Пути повышения качества разработки турпродукта.  | 4 |
| <b>Тема 2.3. Технологии и методы работы с поставщиками туристских услуг</b>  | <b>Содержание</b><br>Организационные аспекты работы с поставщиками услуг. Планирование тура.<br>Переговоры с поставщиками услуг. Заключение договоров с поставщиками услуг.                         | 2 |
|  | <b>Практические занятия</b><br>Договора между туроператорами и с поставщиками туристских услуг. Основные требования и их регулирование.   | 4 |
| <b>Тема 2.4 Туристская документация</b>                                      | <b>Содержание</b><br>Технологическая документация. Туристская путевка.<br>Договора. Справочная документация.  | 2 |
|  | <b>Практические занятия</b><br>Технологическая карта тура и информационный листок к туристской путевке  | 4 |
| <b>Раздел 3. Продвижение туристского продукта</b>                            |   |   |
| <b>Тема 3.1. Формирование сбытовой сети</b>                                  | <b>Содержание</b><br>Формирование сбытовой сети туроператора. Агентские соглашения.<br>Агентские сети и франчайзинг.  | 2 |
|  | <b>Практические занятия</b><br>Подбор партнеров по сбыту и заключение агентского договора   | 4 |
| <b>Тема 3.2. Реклама и нерекламные виды продвижения туристского продукта</b> | <b>Содержание</b><br>Реклама туристского продукта. Нерекламные методы продвижения туристского продукта.<br>Каталог туроператора. Участие в выставках.   | 2 |
|  | <b>Практические занятия</b><br>Разработка каталога туроператора.  | 4 |
| <b>Тема 3.3. Информационные технологии продвижения туристского продукта</b>  | <b>Содержание</b><br>Программные продукты бронирования туров. Интернет-технологии бронирования турпутевок.<br>Программные продукты резервирования и автоматизации деятельности туроператоров.       | 2 |
|  | <b>Практические занятия</b><br>Программные продукты автоматизации деятельности туроператора и бронирования турпродукта  | 6 |
| <b>Раздел 4. Организация обслуживания</b>                                    |   |   |
| <b>Тема 4.1. Стратегия обслуживания и программный туризм</b>                 | <b>Содержание</b><br>Менеджмент и стратегия обслуживания. Программный туризм. Анимация обслуживания.<br>Представители туроператоров. Качество туристского обслуживания и способы его регулирования. | 2 |

|   |  |   |
|---|--|---|
|   | <b>Практические занятия</b><br>Организация обслуживания туристов на маршруте   | 8 |
| <b>Тема 4.2. Безопасность в путешествии и страхование туристов</b>                            | <b>Содержание</b><br>Риски для туристов. Безопасность туристов в месте временного пребывания, во время перевозки. Страхование туристов, выезжающих за рубеж. Страхование различных рисков.   | 2 |
|   | <b>Практические занятия</b><br>Организация страхового обеспечения путешествий.   | 4 |
| <b>Тема 4.3. Квалификационные требования и должностные обязанности менеджера туроператора</b> | <b>Содержание</b><br>Профессиональные стандарты для туризма. Квалификационные требования, предъявляемые к должности менеджера туроператора   | 2 |
|   | <b>Практические занятия</b><br>Квалификационные требования к менеджеру туроператора.   | 6 |
| <b>Раздел 5. Расчет стоимости туристского продукта</b>  |  |   |
| <b>Тема 5.1. Расчет стоимости турпродукта и ценообразование</b>                               | <b>Содержание</b><br>Финансовая схема работы туроператора. Система комиссионных вознаграждений турагентств. Ценообразование.   | 4 |
|   | <b>Практические занятия</b><br>Виды и методы ценообразования турпродукта.  | 4 |
| <b>Тема 5.2. Учетная политика и налогообложение</b>   | <b>Содержание</b><br>Учетная политика туроператора. Налогообложение. Оплата счетов поставщиков услуг.  | 2 |
|   | <b>Практические занятия</b><br>Расчет стоимости туристских услуг.  | 6 |
| <b>Курсовое проектирование</b>  | <b>Примерные темы курсовых проектов:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Организация деятельности туристских предприятий по формированию и реализации культурно-познавательных туров в Нижегородской области</li> <li>2. Организация деятельности туристских предприятий по формированию, продвижению и реализации корпоративных туров в Нижегородской области</li> <li>3. Организация деятельности туристских предприятий по формированию и реализации профориентационных туров в Нижегородской области</li> <li>4. Организация деятельности туристских предприятий по формированию, продвижению и реализации приключенческих туров в Нижегородской области</li> <li>5. Организация деятельности туристских предприятий по формированию, продвижению и реализации горнолыжных туров в Нижегородской области</li> <li>6. Организация деятельности туристских предприятий по формированию, продвижению и реализации спортивных туров в Нижегородской области</li> </ol> | 8 |

|  |  |            |
|--|--|------------|
|  | <ol style="list-style-type: none"> <li>7. Организация деятельности туристских предприятий по формированию, продвижению и реализации бизнес-туры в Нижегородской области</li> <li>8. Организация деятельности туристских предприятий по формированию, продвижению и реализации экологических туров в Нижегородской области</li> <li>9. Организация деятельности предприятий по формированию и реализации событийных туров в Нижегородской области</li> <li>10. Организация деятельности туристских предприятий по формированию, продвижению и реализации туров для школьников в Нижегородской области</li> <li>11. Организация деятельности туристских предприятий по формированию, продвижению и реализации детских туров в Нижегородской области</li> <li>12. Организация деятельности туристских предприятий по формированию, продвижению и реализации речных круизов в Нижегородской области</li> <li>13. Организация деятельности туристских предприятий по формированию, предложению и реализации экстремальных туров в Нижегородской области в Нижегородской области</li> <li>14. Организация деятельности туристских предприятий по формированию и реализации образовательных туров в Нижегородской области</li> <li>15. Организация деятельности туристских предприятий по формированию, продвижению и реализации экскурсионных туров в Нижегородской области</li> <li>16. Организация деятельности туристских предприятий по формированию, продвижению и реализации сельских туров в Нижегородской области</li> <li>17. Организация деятельности туристских предприятий по формированию, продвижению и реализации автобусных туров в Нижегородской области</li> <li>18. Организация деятельности туристских предприятий по формированию, продвижению и реализации семейных туров в Нижегородской области</li> <li>19. Организация деятельности туристских предприятий по формированию, продвижению и реализации этнографических туров в Нижегородской области</li> <li>20. Организация деятельности туристских предприятий по формированию, продвижению и реализации индивидуальных туров в Нижегородской области</li> <li>21. Организация деятельности туристских предприятий по формированию, продвижению и реализации туров выходного дня в Нижегородской области</li> <li>22. Организация деятельности туристских предприятий по формированию, продвижению и реализации активных видов туров в Нижегородской области</li> <li>23. Организация деятельности туристских предприятий по формированию, продвижению и реализации гастрономических туров в Нижегородской области</li> </ol> |            |
| <b>МДК 02.02 А Предоставление турагентских услуг</b>                   |  | <b>108</b> |
| <b>Тема 2.1. Нормативно-правовая база туроператорской деятельности</b> | <p><b>Содержание</b></p> <p>Развитие и регулирование турагентской деятельности в РФ и за рубежом. Понятие турагентской деятельности. Международное регулирование туристской деятельности. Развитие и регулирование турагентской деятельности в России</p>  | 8          |

|   |  |    |
|---|--|----|
|   | Нормативно-правовая база осуществления турагентской деятельности. Организационно - правовые формы функционирования турагентов<br>Документация турагента, ведение туристской отчетности. Права и обязанности туроператора, турагента и туриста  |    |
|   | <b>Практические занятия</b><br>Анализ профиля турагентов<br>Разбор ситуаций предоставления некачественных услуг, неполного предоставления услуг турагентом   | 8  |
| <b>Тема 2.2. Процесс обслуживания в турагентском предприятии</b>    | <b>Содержание</b><br>Содержание процесса обслуживания в турагентском предприятии.<br>Функциональные обязанности менеджера по продажам.<br>Правила поведения сотрудников турфирмы.  | 6  |
|   | <b>Практические занятия</b><br>Содержание процесса обслуживания в турагентском предприятии.<br>Изучение должностной инструкции менеджера по продажам.<br>Правила поведения сотрудников турфирмы.   | 10 |
| <b>Тема 2.3. Виды документации при продаже туристского продукта</b> | <b>Содержание</b><br>Изучение документов в цепочке турагент-туроператор.<br>Изучение документов в цепочке турагент-клиент.<br>Виды основной и дополнительной документации при продаже туристского продукта.<br>Работа с прайс-листами. Кодирование информации в прайс-листах Информационные документы для туриста: состав, содержание. | 8  |
|   | <b>Практические занятия</b><br>Изучение технологии оформления договоров<br>Оформление пакета документов для выезда туриста за рубеж по туру  | 12 |
| <b>Тема 2.4. Страхование в сфере туризма</b>                        | <b>Содержание</b><br>Страхование в туризме: основные понятия, термины и определения.<br>Основные виды страхования в туризме.<br>Технология страхового обслуживания туристов.<br>Понятие страхового договора.   | 6  |
|   | <b>Практические занятия</b><br>Основные виды страхования в туризме.  | 12 |
|   | <b>Самостоятельная работа</b>  | 1  |

|  |  |            |
|--|--|------------|
| <b>Тема 2.5. Коммуникационные технологии в туризме</b>                     | <b>Содержание</b><br>Практика делового общения и переписки. Формирование коммуникативных навыков. Понятие корпоративной культуры.<br>Профессиональная этика работников туроператорской компании<br>Работа с информационно-справочными материалами. Изучение популярных электронных порталов по туризму и работа с ними.<br>Использование каталогов и ценовых предложений<br>Решение проблем с помощью правового регулирования. Качество обслуживания и способы его регулирования в туризме | 8          |
|  | <b>Практические занятия</b><br>Деловая игра «Практика делового общения». Правила проведения семинаров и вебинаров.<br>Деловая игра «Основы делового общения».<br>Написать краткое эссе на тему «Приемы воздействия на клиента в турфирме».   | 14         |
| <b>МДК.02.03 Координация качества выполнения турагентских услуг</b>        |  | <b>140</b> |
| <b>Тема 3.1. Организация контроля качества обслуживания на предприятии</b> | <b>Содержание</b><br>Организация контроля качества обслуживания<br>Понятие и сущность сервиса<br>Модель качества услуги на предприятиях в сфере туризма<br>Качество обслуживания и услуг на предприятиях в сфере туризма<br>Сущность и необходимость организации контроля качества продукции и услуг<br>Организация контроля качества  | 70         |
|  | <b>Практические занятия</b><br>Разработка контроля качества обслуживания на предприятии<br>Определение проблем контроля качества услуг<br>Составление комплексной системы менеджмента качества   | <b>43</b>  |
| <b>Тема 3.2. Оценка качества обслуживания на предприятии</b>               | <b>Содержание</b><br>Теоретические аспекты оценки качества обслуживания на предприятии туризма<br>Основные методы оценки качества обслуживания<br>Особенности обеспечения качества услуг<br>Система оценки качества обслуживания<br>Формы и методы оценки качества услуг   | 70         |
|  | <b>Практические занятия</b><br>Проведение оценки эффективности предприятия<br>Составление характеристики предприятия<br>Определение показателей качества обслуживания  | <b>42</b>  |

|   |  |           |
|---|--|-----------|
| <b>МДК.02.04 Технология продаж и продвижения туристского продукта</b>                                 |  | <b>59</b> |
| <b>Тема 4.1.<br/>Индустрия туризма</b>  | <b>Содержание</b><br>Виды туристских предприятий, функции, отличительные особенности.<br>Объекты индустрии туризма.<br>Технология доставки турпродукта к потребителю   | 2         |
|   | <b>Практические занятия</b><br>Изучение деятельности турагентских предприятий по выявлению запросов потребителей   | 4         |
| <b>Тема 4.2.<br/>Технология реализации туристского продукта</b>                                       | <b>Содержание</b><br>Содержание процесса продажи туристского продукта.<br>Методы продажи.<br>Требования к офису турфирмы<br>Документальное оформление взаимоотношений турфирмы с клиентом.<br>Организация расчетов с клиентом  | 2         |
|   | <b>Практические занятия</b><br>Технология реализации туристского продукта  | 4         |
| <b>Тема 4.3.<br/>Стандарты обслуживания в турагентском предприятии</b>                                | <b>Содержание</b><br>Правила ведения телефонных переговоров.<br>Работа с замечаниями и жалобами гостей.<br>Типология клиентов туристского предприятия.<br>Особенности обслуживания VIP-клиентов.<br>Особенности обслуживания людей с ограниченными возможностями   | 2         |
|   | <b>Практические занятия</b><br>Стандарты обслуживания в турагентском предприятии   | 3         |
|   | <b>Самостоятельная работа</b>  | 12        |
| <b>Тема 4.4. Нормативно-правовые документы, регламентирующие правила продажи туристского продукта</b> | <b>Содержание</b><br>Изучение основных положений Закона от 24.11.1996 N 132-ФЗ (ред. от 11 июня 2021 года) «Об основах туристской деятельности в РФ».<br>Изучение основных положений Закона «О защите прав потребителей».<br>Изучение основных положений Постановления Правительства РФ от 18.11.2020 N 1852 "Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта"           | 2         |
|   | <b>Практические занятия</b><br>Изучение основных положений Закона от 24.11.1996 N 132-ФЗ (ред. от 11 июня 2021 года) «Об основах туристской деятельности в РФ».<br>Изучение основных положений Закона «О защите прав потребителей».<br>Изучение основных положений Постановления Правительства РФ от 18.11.2020 N 1852 "Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта" | 3         |
|   | <b>Самостоятельная работа</b>  | 10        |

|  |  |           |
|--|--|-----------|
| <b>Тема 4.5. Договорные отношения в турагентской деятельности</b>              | <b>Содержание</b><br>Сущность и значение договоров в турагентской деятельности.<br>Договор турфирмы с туристом.<br>Договор между турагентом и туроператором  | 2         |
|  | <b>Практические занятия</b><br>Договорные отношения турагентского предприятия с туроператорами и туристами   | 4         |
| <b>Тема 4.6. Технология продвижения и стимулирование продаж</b>                | <b>Содержание</b><br>Виды продвижения туристского продукта.<br>Виды и средства рекламы.<br>Стимулирование продаж.<br>PR- и личные продажи.<br>Выставки-продажи   | 2         |
|  | <b>Практические занятия</b><br>Виды и средства рекламы.<br>Стимулирование продаж.<br>Выставки-продажи  | 5         |
|  | <b>Самостоятельная работа</b>  | 10        |
| <b>Тема 4.7. Интернет как средство продажи и продвижения туристских услуг.</b> | <b>Содержание</b><br>Классификация и функциональные возможности сайтов туристских фирм.<br>Анализ функциональных возможностей сайтов российских туристских фирм и их сравнительная характеристика.<br>Электронные туристские агентства в Интернете   | 1         |
|  | <b>Практические занятия</b><br>Анализ функциональных возможностей сайтов российских туристских фирм и их сравнительная характеристика  | 4         |
| <b>МДК.02.05 Организация туристской индустрии</b>                              |  | <b>68</b> |
| <b>Тема 5.1. Основы туристской индустрии</b>                                   | <b>Содержание</b><br>История развития международного туризма. Роль мирового туризма в мировой экономике. Мировой туристский рынок. Информационные, банковские и финансовые услуги в туризме. Терминология и понятийный аппарат туризма. Организационные формы и виды туризма. Туризм внутренний и международный, организованный и самостоятельный, групповой и индивидуальный. Туристские маршруты и их классификация. Виды туризма по цели путешествия, по форме оплаты, по возрасту участников, по способу передвижения. Индустрия и инфраструктура туризма. Предприятия индустрии туризма. Процессы специализации, кооперирования и концентрации производства в индустрии туризма. Организаторы туризма. Функции туризма. Туристский продукт. Виды туров. Целевая направленность туров. Создание привлекательного туристского продукта. Потребительские свойства туристского продукта. Факторы развития туристского региона. Стратегия развития туризма в регионах РФ. Рекреационное районирование России. Туристские ресурсы и их виды. Роль туристских ресурсов в развитии туризма региона. | 2         |

|  |  |   |
|--|--|---|
|  | <p><b>Практические занятия</b><br/>Обсуждение презентаций и проблем, поднятых на них<br/>1. Выявление с помощью конкретных примеров основных функций туризма, определение позитивных и негативных последствий развития туризма.<br/>2. Приобретение навыков туристско-рекреационного районирования на примере РФ, выявление зон туристской специализации на основе знаний о принципах классификации туристских ресурсов.</p>   | 2 |
| <b>Тема 5.2. Нормативно-правовое регулирование в сфере туризма</b> | <p><b>Содержание</b><br/>Международно-правовое регулирование туристской деятельности: классификация нормативно-правовых актов. Правовой статус международных организаций в сфере туризма. Классификация нормативно-правовых актов, регламентирующих туристскую деятельность в РФ. Федеральные законы Российской Федерации в сфере туризма. Подзаконные акты в сфере туризма. Государственные органы, регулирующие туристскую деятельность. Потребительское право. основополагающие права потребителя. Принципы работы с потребителем. Защита прав потребителей при оказании услуг.</p> | 2 |
|  | <p><b>Практические занятия</b><br/>Обсуждение презентаций и проблем, поднятых на них<br/>Общая характеристика ФЗ «О защите прав потребителей».</p>   | 2 |
| <b>Тема 5.3. Субъекты туристской деятельности</b>                  | <p><b>Содержание</b><br/>Понятие предпринимательской деятельности. Предпринимательское право. Понятие юридического лица. Индивидуальные предприниматели. Туроператоры и турагенты как субъекты предпринимательской деятельности.</p>   | 2 |
|  | <p><b>Практические занятия</b><br/>Обсуждение презентаций и проблем, поднятых на них<br/>Содержание и организация деятельности туроператора.<br/>Содержание и организация деятельности турагента.</p>  | 2 |
| <b>Тема 5.4. Туристские формальности</b>                           | <p><b>Содержание</b><br/>Международные документы о формальностях в туризме. Виды и классификация формальностей в туризме. Формальности в сфере туризма как ограничение прав и свобод граждан. Упрощение туристских формальностей. Паспортный контроль. Визовый контроль. Таможенный контроль. Санитарный контроль. Нормативно-правовые акты по валютному регулированию и валютному контролю. Основные понятия в сфере валютного регулирования, Валютное регулирование. Валютный контроль.</p>  | 2 |
|  | <p><b>Практические занятия</b><br/>Обсуждение презентаций и проблем, поднятых на них<br/>Общая характеристика Таможенного кодекса РФ.<br/>Общая характеристика ФЗ РФ «О валютном регулировании и валютном контроле»</p>  | 2 |
| <b>Тема 5.5. Договорные отношения в туризме</b>                    | <p><b>Содержание</b><br/>Понятие договора. Принцип заключения договора. Принцип изменение и расторжение договора. Общая характеристика агентского договора.</p>  | 2 |
|  | <p><b>Практические занятия</b><br/>Обсуждение презентаций и проблем, поднятых на них</p>   | 2 |

|   |  |   |
|---|--|---|
|   | Общая характеристика договора безвозмездного оказания услуг  |   |
| <b>Тема 5.6. Структура транспортной индустрии</b>               | <b>Содержание</b><br>Транспортная система мира. Транспортная система России. Современное состояние транспортной системы мира и России. Транспортная индустрия мира. Транспортная индустрия России. Тенденции развития мировой транспортной индустрии. Тенденции отечественной транспортной индустрии. Транспортные путешествия: история, развитие, классификация. Классификация транспортных средств. Преимущества и недостатки различных видов транспортных средств. Перспективы развития транспортных средств. | 4 |
|   | <b>Практические занятия</b><br>Обсуждение презентаций и проблем, поднятых на них<br>Современное состояние и тенденции развития транспортной индустрии мира и России.<br>Перспективы развития различных видов транспорта в РФ.  | 2 |
| <b>Тема 5.7. История развития мировой гостиничной индустрии</b> | <b>Содержание</b><br>Гостиничная индустрия Европы. Гостиничная индустрия России. Развитие гостиничной индустрии на современном этапе. Принципы обеспечения безопасности в гостиничном бизнесе. Проблемы качества гостиничных услуг. Глобальные тенденции и перспективы развития гостиничной индустрии. Правовое регулирование гостиничной деятельности в России. Технология стратегического планирования в гостиничном бизнесе. Гостиничные цепи, независимые и франчайзинговые гостиницы.                       | 2 |
|   | <b>Практические занятия</b><br>Обсуждение презентаций и проблем, поднятых на них<br>Мировые тенденции развития гостиничной индустрии<br>Мировые гостиничные сети.<br>Применение франчайзинга в гостиничном бизнесе.  | 3 |
| <b>Тема 5.8. Индустрия размещения туристов</b>                  | <b>Содержание</b><br>Основные черты гостиничного хозяйства в России. Проблемы прогнозирования развития гостиничного фонда. Типология гостиниц. Международная классификация средств размещения гостиниц. Классификация гостиниц в России. Характеристика зданий гостиниц. Состав помещений гостиниц. Категория номерного фонда. Требования к помещениям гостиничного типа. Классификация функциональных служб. Системы жизнеобеспечения гостиниц.   | 2 |
|   | <b>Практические занятия</b><br>Обсуждение презентаций и проблем, поднятых на них<br>Гостиничный бизнес в Нижегородском регионе: проблемы и перспективы развития.   | 4 |
| <b>Тема 5.9. Профессиональная этика работников гостиниц</b>     | <b>Содержание</b><br>Классификация групп туристов в гостиницах. Шкала потребностей туристов. Формы и стили обслуживания туристов в гостиницах. Анимационные программы в гостиницах. Профессиональная этика работников гостиниц. Основные качества работников служб гостиницы. Профессиональные стандарты работников служб гостиницы. Этикет работников.  | 2 |
|   | <b>Практические занятия</b><br>Обсуждение презентаций и проблем, поднятых на них   | 4 |

|  |  |   |
|--|--|---|
|  | Формы и стили обслуживания в гостиницах  |   |
| <b>Тема 5.10. Индустрия рекреационных систем</b> | <b>Содержание</b><br>Понятие рекреалогии и рекреационных систем. Законодательство РФ об особо охраняемых территориях и курортах. Охрана рекреационных систем. Климато-рекреационный потенциал. Курортные зоны Российской Федерации. Основные направления развития санаторно-курортных и рекреационной отраслей. Экономика и организация комплексов. Специфика гостиничного обслуживания в курортных зонах. Современный рынок лечебного отдыха.   | 2 |
|  | <b>Практические занятия</b><br>Обсуждение презентаций и проблем, поднятых на них<br>Современный рынок лечебно-оздоровительного туризма.<br>Физкультурно-оздоровительный туризм.  | 4 |
| <b>Тема 5.11. Индустрия питания</b>              | <b>Содержание</b><br>Принципы функционирования предприятий питания в гостинице. Служба питания и напитков. Технология обслуживания в ресторане. Требования к помещениям ресторана. Оборудование. Персонал ресторана. Виды приема пищи. Подача пищи. Способы обслуживания посетителей в ресторане, барах, кафе, в номерах, на этажах. Банкеты и кейтеринг. Организация продажи напитков в гостинице.  | 2 |
|  | <b>Практические занятия</b><br>Обсуждение презентаций и проблем, поднятых на них<br>Организация обслуживания туристов предприятиями питания в гостиничных комплексах   | 4 |
| <b>Тема 5.12. Специальные виды туризма</b>       | <b>Содержание</b><br>Деловой туризм. Место делового туризма на международном рынке. Виды делового туризма. Требования к гостиницам делового назначения. Деловой туризм в России. Основные мотивы деловых поездок.<br>Образовательный туризм. Популярность образовательных туров. Виды туров, их характеристика.<br>Потребители туров, основные направления, программы туров, пакет услуг, рынок туров. Требования к размещению. Религиозный туризм. Понятие о религиозном туризме. Виды религиозного туризма. Пакет программ, особенности подготовки религиозных туров.<br>География религиозного туризма. Религиозный туризм в России. Познавательные туры. Причины их популярности, мотивы при покупке тура. Познавательные маршруты и их характеристика.<br>Развлекательные туры. Мотивы при покупке тура. Объекты развлечений как важный элемент туристских ресурсов Развлекательный туризм в России и за рубежом.<br>Оздоровительный туризм. Рынок оздоровительного туризма. Пакет программ, особенности обслуживания. Требования к размещению. География оздоровительного туризма. Характеристика популярных оздоровительных центров.<br>Спортивный туризм. Потребители спортивных туров. Сегменты рынка спортивного туризма. Виды спортивного туризма и их краткая характеристика. Обеспечение безопасности. Общие требования к организации спортивных туров. | 4 |

|   |  |     |
|---|--|-----|
|   | <p>Приключенческий туризм. Понятие приключенческого туризма. Характеристика походных экспедиций. Характеристика сафари-туров. Характеристика водного приключенческого туризма. География водного приключенческого туризма.</p> <p>Экологический туризм. Понятие экотуризма. Место экотуризма на рынке. Центры экологического туризма. Условия и факторы успешного развития экологического туризма. Особенности организации экологических туров. Экологический туризм в России.</p> |     |
|   | <p><b>Практические занятия</b></p> <p>Обсуждение презентаций и проблем, поднятых на них</p> <p>Виды туризма</p>  | 4   |
| <p><b>Учебная практика</b></p> <p><b>Виды работ</b></p> <p><b>Задание 1.</b> Выбрать и обосновать туры для трех целевых групп:</p> <p>а) семья из 4-х чел.: родители и дети в возрасте 3 и 6 лет. Цель – отдых в зимнее время;</p> <p>б) пожилая пара в возрасте 65 лет. Цель – лечебно-оздоровительный отдых;</p> <p>в) группа студентов с целью активного отдыха.</p> <p><b>Задание 2.</b> Определите виды информации о туристском продукте, которые обязан предоставить продавец туристу.</p> <p><b>Задание 3.</b> Проанализировать информационные документы, выдаваемые агентским предприятием туристу. Какие, по вашему мнению, виды информации отсутствуют и/или требуют уточнения?</p> <p>Приложить: памятку туристу и другие информационные документы, выдаваемые агентским предприятием туристу</p> <p><b>Задание 4.</b> Проанализировать информацию на сайтах 4-5 туристских предприятий. Выбрать лучший и худший сайт с точки зрения информационного наполнения. Ответ обосновать.</p> <p>Приложить: требования к сайтам и скриншоты сайтов.</p> <p><b>Задание 5.</b> В виде рисунка представить процесс взаимодействия турагента и туроператора при реализации туристского продукта.</p> <p><b>Задание 6.</b> Ознакомиться с пакетом документов, используемым при взаимодействии туроператора и турагента при реализации и продвижении туристского продукта.</p> <p>Приложить: договор между туроператором и турагентом, заявку и \или лист бронирования, подтверждение брони и пр.</p> <p><b>Задание 7.</b> Изучить коды, используемые в прайс-листах туроператоров. Составить таблицу с указанием кодов и их определений.</p> <p><b>Задание 8.</b> На основании прайс-листов туроператоров, выложенных на сайтах, рассчитайте стоимость трех туристских продуктов.</p> <p>Приложить: скриншоты прайс-листов.</p> <p><b>Задание 9.</b> Указать факторы, влияющие на цену туристского продукта.</p> <p><b>Задание 10.</b> Ознакомиться с пакетом документов, используемым при реализации туристского продукта.</p> <p>Приложить: договор между турагентом и туристом, турпутевка (при наличии), страховой полис и пр.</p> <p><b>Задание 11.</b> Самостоятельно разработайте программу тура и памятку туристу (информационный листок). Маршрут: Нижний Новгород – Городец – Нижний Новгород, 3 д./2 н.</p> <p><b>Задание 12.</b> В сети ИНТЕРНЕТ найдите официальные сайты посольств и консульских служб, содержащих сведения об условиях получения виз российскими туристами.</p> <p><b>Задание 13.</b> Составить перечень стран</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- безвизовых для российских туристов;</li> <li>- Шенгенского соглашения.</li> </ul> |  | 108 |

|  |    |
|--|----|
| <p><b>Задание 13.</b> В сети ИНТЕРНЕТ найти официальные сайты посольств, и консульских служб, содержащих сведения об условиях получения виз российскими туристами.</p> <p><b>Задание 14.</b> Указать действия менеджера турагентской фирмы при отправке туристов в визовые страны (на примере конкретной страны).</p> <p><b>Задание 15.</b> Указать перечень документов, которые должен предоставить турист для получения Шенгенской визы.</p> <p><b>Задание 16.</b> Законспектируйте изменения в законодательной базе относительно документов строгой отчетности.</p>   |    |
| <p><b>Производственная практика</b></p> <p><b>Виды работ</b></p> <p>Раздел 1. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности</p> <p>1.1. Собрать информацию о туристских предпочтениях потребителей организации.</p> <p>1.2. Охарактеризовать ассортимент предлагаемых туристской организацией туристских продуктов, составить перечень их основных потребительских свойств.</p> <p>1.3. На основании анализа ассортимента предлагаемых туристским предприятием туров составить еще несколько вариантов предложений для семейной пары туристов без детей, семейной пары туристов с одним ребенком, индивидуального туриста.</p> <p>Приложить: составленные варианты туров для клиентов туристской фирмы</p> <p>2.1. Описать основные требования к процессу разработки туристского продукта организации.</p> <p>2.2. Рассмотреть варианты тематических программ обслуживания туристов, используемые организацией, выявить их ключевые особенности.</p> <p>2.3. Составить список документов, используемых при проектировании новых туров организацией.</p> <p>Приложить: образцы заполненных вариантов технологических документов на проектирование тура</p> <p>3.1. Ознакомиться с организационными аспектами работы туристской организации с поставщиками услуг.</p> <p>3.2. Ознакомиться с особенностями планирования туров туристской организации, перечислить основные этапы планирования.</p> <p>3.3. Ознакомиться с особенностями переговоров с различными поставщиками услуг туристской организации. Охарактеризовать основные разделы типового договора с поставщиками услуг.</p> <p>3.4. Перечислить обязательные и дополнительные составляющие различных пакетов туристских услуг организации, указать виды поставщиков туристских услуг.</p> <p>Приложить: образец договора с поставщиками туристских услуг; варианты готовых туристских пакетов</p> <p>4.1. Описать финансовую схему работы туристской организации. Ознакомиться с системой комиссионных вознаграждений турагентств. Перечислить основные виды и размеры скидок туристского предприятия, указать условия их применения.</p> <p>4.2. Изучить прайс-листы туристского предприятия, выявить факторы, влияющие на цену туристских продуктов. Определить схему образования цен на туристские продукты организации.</p> <p>Приложить: договор между туристским предприятием и туристом, вариант прайс-листа</p> <p>Раздел 2. Маркетинговые технологии в туризме</p> <p>1.1. Перечислить цели, функции, принципы и виды маркетинга, используемые в туристской организации.</p> <p>1.2. Описать процесс управления маркетингом, обозначить его цели и задачи.</p> <p>2.1. Перечислить и охарактеризовать основные составляющие маркетинговой среды туристской организации.</p> <p>2.2. Описать процедуры сегментация рынка, выбора целевых сегментов рынка и позиционирования туристских продуктов туристской организации.</p> <p>3.1. Описать маркетинговую информационную систему туристской организации и методы сбора информации.</p> <p>3.2. Представить этапы процесса проведения маркетинговых исследований туристской организации.</p> <p>3.3. Охарактеризовать организацию маркетинговой деятельности туристской организации, описать структуру службы маркетинга (при наличии).</p> <p>Приложить: блок-схему маркетинговой информационной системы туристской организации, процесса маркетингового исследования, образец опросного листа</p> | 36 |

|  |            |
|--|------------|
| <p>4.1. Охарактеризовать взаимоотношения туристской организации с туристскими агентствами.</p> <p>4.2. Охарактеризовать особенности агентских соглашений туристской организации.</p> <p>Приложить: образец соглашения между туристской организацией и туристским агентством.</p> <p>5.1. Изучить виды туристской рекламы и нерекламные методы продвижения туристского продукта, используемые на туристском предприятии.</p> <p>5.2. Изучить различные виды каталогов туристской организации и график участия в туристских выставках/ярмарках.</p> <p>Приложить: варианты исполнения туристских каталогов.</p> <p>6.1. Изучить информационные технологии, используемые в деятельности туристской организации.</p> <p>6.2. Описать процесс онлайн-бронирования туристской путевки.</p> |            |
| <b>Промежуточная аттестация</b>  | <b>18</b>  |
| <b>Всего</b>   | <b>685</b> |

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

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

Кабинеты, оснащенные оборудованные мультимедийными средствами обучения; компьютерные классы, где имеется возможность выхода в Интернет; присутствует полный комплект лицензионного обеспечения, необходимый для работы компьютерных программ.

Реализация профессионального модуля предполагает наличие учебных и тренинговых кабинетов, в т.ч. кабинета информатики, оснащенного специализированными компьютерными программами, используемыми в деятельности туристских предприятий.

Реализация профессионального модуля предполагает обязательную учебную практику.

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест: специализированные компьютерные программы, используемые в деятельности туристских предприятий.

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

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

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

1. Емелин, С. В. Технология и организация турагентской деятельности : учебник для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 309 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16141-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/588036>

2. Емелин, С. В. Технология и организация туроператорской деятельности : учебник для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 517 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-18505-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/588423>

3. Емелин, С. В. Технология и организация сопровождения туристов : учебник для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 419 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15396-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/588422>

4. 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>

5. 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>

6. Игнатъева, И. Ф. Организация туристской индустрии : учебник для среднего профессионального образования / И. Ф. Игнатъева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 401 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-19833-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/589870>

7. Каменец, А. В. Организация социально-культурной деятельности. Молодежный туризм : учебник 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, 2026. — 189 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-19903-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/584906>

8. 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>

9. Маркетинг : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. А. Лукичѳва [и др.] ; под редакцией Т. А. Лукичѳвой, 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>

10. 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>

11. 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, 2026. — 366 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10542-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/598937>

12. Стахова, Л. В. Основы туризма : учебник для среднего профессионального образования / Л. В. Стахова. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 330 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-18295-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/589359>

13. 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>

14. Технология и организация сопровождения туристов. Обеспечение безопасности : учебник для среднего профессионального образования / ответственный

редактор Г. М. Суворова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 192 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-21429-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/587560>

### 3.2.2. Дополнительные источники

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»;
2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 11.06.2021) «О защите прав потребителей»;
3. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р (ред. от 23.11.2020) «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года».

## 4. 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 обрабатывать заказы клиентов   | Осуществление приема заказов от туристов<br>Консультирование туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа)<br>Знать организацию работы с запросами туристов<br>Знать Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов | Практические задания, тестирование, собеседование, выполнение отчета по практике. |
| ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа   | Координация работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа<br>Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями   | Практические задания, тестирование, собеседование, выполнение отчета по практике. |
| ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам | Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами<br>Выполнение задач по оформлению и обработке заказов  | Практические задания, тестирование, собеседование, выполнение отчета по практике. |

|  |   |  |
|--|---|--|
| <p>ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности</p>   | <p>Владеть техникой количественной оценки и анализа информации<br/>Владеть методикой хранения и поиска информации</p>   | <p>Практические задания, тестирование, собеседование, выполнение отчета по практике.</p> |
| <p>ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях</p> | <p>Владеть основами организации деятельности служб предприятий туризма и основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных<br/>Знать требования к оформлению и учету заказов.<br/>Знать программное обеспечение деятельности туристских организаций по учёту заказов и клиентов.</p> | <p>Практические задания, тестирование, собеседование, выполнение отчета по практике.</p> |
| <p>ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде</p>   | <p>Взаимодействовать с туроператорами, турагентами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями</p>   | <p>Практические задания, тестирование, собеседование, выполнение отчета по практике.</p> |
| <p>ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста</p>  | <p>Владеть культурой межличностного общения<br/>Знать этику делового общения</p>  | <p>Практические задания, тестирование, собеседование, выполнение отчета по практике.</p> |
| <p>ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках</p>  | <p>Знать нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности</p>  | <p>Практические задания, тестирование, собеседование, выполнение отчета по практике.</p> |