

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 И ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА

УТВЕРЖДЕНО
президиумом Ученого совета ННГУ
протокол №1 от 16.01.2024

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
2024

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

Автор:

преподаватель отделения СПО 1 категории

М.А. Сереброва

Рабочая программа профессионального модуля утверждена протоколом методической
комиссии ИЭП №6 от 12.12.2023

Председатель методической комиссии

Института экономики и предпринимательства к.э.н., доцент Макарова С.Д.

СОДЕРЖАНИЕ

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

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"> – координации работы подразделений туроператора/турагента, 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	<ul style="list-style-type: none"> – координировать работу подразделений туроператора/турагента, задействованных в реализации заказа; – взаимодействовать с туроператорами/турагентами, 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	<ul style="list-style-type: none"> – законодательство Российской Федерации в сфере туризма; – нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности; – ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов; – цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; – системы бронирования услуг; – организацию работы с запросами туристов; – требования к оформлению и учету заказов; – порядок контроля за прохождением и выполнением заказов; – виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций; – программное обеспечение деятельности туристских организаций; – этику делового общения; – основы делопроизводства; – правила внутреннего трудового распорядка; – правила по охране труда и пожарной безопасности.

1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов – 686 часа

в том числе в форме практической подготовки – 416 часов

Из них на освоение МДК.02.01 – 130 часов;

МДК.02.02 – 117 часа;

МДК.02.03 – 150 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						
					Лабораторных. и практических. занятий	Самостоятельная работа	в т.ч., курсовая работа (проект), часов	Промежуточная аттестация	Учебная	Производственная	
1	2	3	4	5	6	8	9	10	11	12	
ПК 2.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Раздел 1. Технология и организация туроператорской деятельности	130	70	130	70		8				
ПК 2.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Раздел 2. Технология и организация турагентской деятельности	117	64	117	64	1					
ПК 2.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Раздел 3. Координация качества выполнения турагентских услуг	150	88	150	88						
ПК 2.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Раздел 4. Технология продаж и продвижения туристского продукта	59	30	59	30	3					
ПК 2.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Раздел 5. Организация туристкой индустрии	68	37	68	37						
	Учебная практика	108	108						108		
	Производственная практика	36	36							36	
	Промежуточная аттестация	18						18			
	Всего:	686	346	416	290	4	8	18	108	36	

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
МДК.02.01 Предоставление туроператорских услуг		130
Раздел 1. Основы туроператорской деятельности		
Тема 1.1. Нормативно-правовая база туроператорской деятельности	Содержание ФЗ «Об основах туристской деятельности». ФЗ «О защите прав потребителей». Требования к организации туроператорской деятельности. Виды туроператоров	4
	Практические занятия Анализ профиля туроператоров Изучение технологии оформления договоров Оформление пакета документов для выезда туриста за рубеж по туру Разбор ситуаций предоставления некачественных услуг, неполного предоставления услуг туроператором	4
Тема 1.2. Организационный аспект создания туроператора	Содержание Организационно-правовые формы создания туроператора. Организационные основы создания туроператора.	2
	Практические занятия Основные этапы создания туроператора	4
Раздел 2. Технология и организация формирования туристского продукта		
Тема 2.1. Условия создания привлекательного туристского продукта	Содержание Изучение запросов потребителей. Потребительские свойства турпродукта. Технология обслуживания. Классы обслуживания. Пакет услуг.	4
	Практические занятия Виды туров и их особенности.	4
Тема 2.2. Проектирование тура и программа обслуживания	Содержание Технологическая документация проектирования тура. Требования к процессу разработки турпродукта. Разработка программы обслуживания туристов. Тематическая программа обслуживания.	2

	Практические занятия Пути повышения качества разработки турпродукта.	4
Тема 2.3. Технологии и методы работы с поставщиками туристских услуг	Содержание Организационные аспекты работы с поставщиками услуг. Планирование тура. Переговоры с поставщиками услуг. Заключение договоров с поставщиками услуг.	4
	Практические занятия Договора между туроператорами и с поставщиками туристских услуг. Основные требования и их регулирование.	4
Тема 2.4 Туристская документация	Содержание Технологическая документация. Туристская путевка. Договора. Справочная документация.	4
	Практические занятия Технологическая карта тура и информационный листок к туристской путевке	4
Раздел 3. Продвижение туристского продукта		
Тема 3.1. Формирование сбытовой сети	Содержание Формирование сбытовой сети туроператора. Агентские соглашения. Агентские сети и франчайзинг.	4
	Практические занятия Подбор партнеров по сбыту и заключение агентского договора	6
Тема 3.2. Реклама и нерекламные виды продвижения туристского продукта	Содержание Реклама туристского продукта. Нерекламные методы продвижения туристского продукта. Каталог туроператора. Участие в выставках.	2
	Практические занятия Разработка каталога туроператора.	4
Тема 3.3. Информационные технологии продвижения туристского продукта	Содержание Программные продукты бронирования туров. Интернет-технологии бронирования турпутевок. Программные продукты резервирования и автоматизации деятельности туроператоров.	2
	Практические занятия Программные продукты автоматизации деятельности туроператора и бронирования турпродукта	8
Раздел 4. Организация обслуживания		
Тема 4.1. Стратегия обслуживания и программный туризм	Содержание Менеджмент и стратегия обслуживания. Программный туризм. Анимация обслуживания. Представители туроператоров. Качество туристского обслуживания и способы его регулирования.	4

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

	<ul style="list-style-type: none"> 7. Организация деятельности туристских предприятий по формированию, продвижению и реализации бизнес-туры в Нижегородской области 8. Организация деятельности туристских предприятий по формированию, продвижению и реализации экологических туров в Нижегородской области 9. Организация деятельности предприятий по формированию и реализации событийных туров в Нижегородской области 10. Организация деятельности туристских предприятий по формированию, продвижению и реализации туров для школьников в Нижегородской области 11. Организация деятельности туристских предприятий по формированию, продвижению и реализации детских туров в Нижегородской области 12. Организация деятельности туристских предприятий по формированию, продвижению и реализации речных круизов в Нижегородской области 13. Организация деятельности туристских предприятий по формированию, предложению и реализации экстремальных туров в Нижегородской области в Нижегородской области 14. Организация деятельности туристских предприятий по формированию и реализации образовательных туров в Нижегородской области 15. Организация деятельности туристских предприятий по формированию, продвижению и реализации экскурсионных туров в Нижегородской области 16. Организация деятельности туристских предприятий по формированию, продвижению и реализации сельских туров в Нижегородской области 17. Организация деятельности туристских предприятий по формированию, продвижению и реализации автобусных туров в Нижегородской области 18. Организация деятельности туристских предприятий по формированию, продвижению и реализации семейных туров в Нижегородской области 19. Организация деятельности туристских предприятий по формированию, продвижению и реализации этнографических туров в Нижегородской области 20. Организация деятельности туристских предприятий по формированию, продвижению и реализации индивидуальных туров в Нижегородской области 21. Организация деятельности туристских предприятий по формированию, продвижению и реализации туров выходного дня в Нижегородской области 22. Организация деятельности туристских предприятий по формированию, продвижению и реализации активных видов туров в Нижегородской области 23. Организация деятельности туристских предприятий по формированию, продвижению и реализации гастрономических туров в Нижегородской области 	
МДК 02.02 А Предоставление турагентских услуг		117
Тема 2.1. Нормативно-правовая база туроператорской деятельности	Содержание Развитие и регулирование турагентской деятельности в РФ и за рубежом. Понятие турагентской деятельности. Международное регулирование туристской деятельности. Развитие и регулирование турагентской деятельности в России	8

	Нормативно-правовая база осуществления турагентской деятельности. Организационно - правовые формы функционирования турагентов Документация турагента, ведение туристской отчетности. Права и обязанности туроператора, турагента и туриста	
	Практические занятия Анализ профиля турагентов Разбор ситуаций предоставления некачественных услуг, неполного предоставления услуг турагентом	12
Тема 2.2. Процесс обслуживания в турагентском предприятии	Содержание Содержание процесса обслуживания в турагентском предприятии. Функциональные обязанности менеджера по продажам. Правила поведения сотрудников турфирмы.	6
	Практические занятия Содержание процесса обслуживания в турагентском предприятии. Изучение должностной инструкции менеджера по продажам. Правила поведения сотрудников турфирмы.	14
Тема 2.3. Виды документации при продаже туристского продукта	Содержание Изучение документов в цепочке турагент-туроператор. Изучение документов в цепочке турагент-клиент. Виды основной и дополнительной документации при продаже туристского продукта. Работа с прайс-листами. Кодирование информации в прайс-листах Информационные документы для туриста: состав, содержание.	8
	Практические занятия Изучение технологии оформления договоров Оформление пакета документов для выезда туриста за рубеж по туру	12
Тема 2.4. Страхование в сфере туризма	Содержание Страхование в туризме: основные понятия, термины и определения. Основные виды страхования в туризме. Технология страхового обслуживания туристов. Понятие страхового договора.	6
	Практические занятия Основные виды страхования в туризме.	12
	Самостоятельная работа	1

Тема 2.5. Коммуникационные технологии в туризме	Содержание Практика делового общения и переписки. Формирование коммуникативных навыков. Понятие корпоративной культуры. Профессиональная этика работников туроператорской компании Работа с информационно-справочными материалами. Изучение популярных электронных порталов по туризму и работа с ними. Использование каталогов и ценовых предложений Решение проблем с помощью правового регулирования. Качество обслуживания и способы его регулирования в туризме	9
	Практические занятия Деловая игра «Практика делового общения». Правила проведения семинаров и вебинаров. Деловая игра «Основы делового общения». Написать краткое эссе на тему «Приемы воздействия на клиента в турфирме».	14
МДК.02.03 Координация качества выполнения турагентских услуг		150
Тема 3.1. Организация контроля качества обслуживания на предприятии	Содержание Организация контроля качества обслуживания Понятие и сущность сервиса Модель качества услуги на предприятиях в сфере туризма Качество обслуживания и услуг на предприятиях в сфере туризма Сущность и необходимость организации контроля качества продукции и услуг Организация контроля качества	70
	Практические занятия Разработка контроля качества обслуживания на предприятии Определение проблем контроля качества услуг Составление комплексной системы менеджмента качества	42
Тема 3.2. Оценка качества обслуживания на предприятии	Содержание Теоретические аспекты оценки качества обслуживания на предприятии туризма Основные методы оценки качества обслуживания Особенности обеспечения качества услуг Система оценки качества обслуживания Формы и методы оценки качества услуг	70
	Практические занятия Проведение оценки эффективности предприятия Составление характеристики предприятия Определение показателей качества обслуживания	42

МДК.02.04 Технология продаж и продвижения туристского продукта		59
Тема 4.1. Индустрия туризма	Содержание Виды туристских предприятий, функции, отличительные особенности. Объекты индустрии туризма. Технология доставки турпродукта к потребителю	2
	Практические занятия Изучение деятельности турагентских предприятий по выявлению запросов потребителей	4
Тема 4.2. Технология реализации туристского продукта	Содержание Содержание процесса продажи туристского продукта. Методы продажи. Требования к офису турфирмы Документальное оформление взаимоотношений турфирмы с клиентом. Организация расчетов с клиентом	2
	Практические занятия Технология реализации туристского продукта	4
Тема 4.3. Стандарты обслуживания в турагентском предприятии	Содержание Правила ведения телефонных переговоров. Работа с замечаниями и жалобами гостей. Типология клиентов туристского предприятия. Особенности обслуживания VIP-клиентов. Особенности обслуживания людей с ограниченными возможностями	2
	Практические занятия Стандарты обслуживания в турагентском предприятии	3
	Самостоятельная работа	1
Тема 4.4. Нормативно-правовые документы, регламентирующие правила продажи туристского продукта	Содержание Изучение основных положений Закона от 24.11.1996 N 132-ФЗ (ред. от 11 июня 2021 года) «Об основах туристской деятельности в РФ». Изучение основных положений Закона «О защите прав потребителей». Изучение основных положений Постановления Правительства РФ от 18.11.2020 N 1852 "Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта"	2
	Практические занятия Изучение основных положений Закона от 24.11.1996 N 132-ФЗ (ред. от 11 июня 2021 года) «Об основах туристской деятельности в РФ». Изучение основных положений Закона «О защите прав потребителей». Изучение основных положений Постановления Правительства РФ от 18.11.2020 N 1852 "Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта"	3
	Самостоятельная работа	1

Тема 4.5. Договорные отношения в турагентской деятельности	Содержание Сущность и значение договоров в турагентской деятельности. Договор турфирмы с туристом. Договор между турагентом и туроператором	2
	Практические занятия Договорные отношения турагентского предприятия с туроператорами и туристами	4
Тема 4.6. Технология продвижения и стимулирование продаж	Содержание Виды продвижения туристского продукта. Виды и средства рекламы. Стимулирование продаж. PR- и личные продажи. Выставки-продажи	2
	Практические занятия Виды и средства рекламы. Стимулирование продаж. Выставки-продажи	5
	Самостоятельная работа	1
Тема 4.7. Интернет как средство продажи и продвижения туристских услуг.	Содержание Классификация и функциональные возможности сайтов туристских фирм. Анализ функциональных возможностей сайтов российских туристских фирм и их сравнительная характеристика. Электронные туристские агентства в Интернете	1
	Практические занятия Анализ функциональных возможностей сайтов российских туристских фирм и их сравнительная характеристика	4
МДК.02.05 Организация туристской индустрии		68
Тема 5.1. Основы туристской индустрии	Содержание 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

	Практические занятия Обсуждение презентаций и проблем, поднятых на них 1. Выявление с помощью конкретных примеров основных функций туризма, определение позитивных и негативных последствий развития туризма. 2. Приобретение навыков туристско-рекреационного районирования на примере РФ, выявление зон туристской специализации на основе знаний о принципах классификации туристских ресурсов.	2
Тема 5.2. Нормативно-правовое регулирование в сфере туризма	Содержание 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.	2
	Практические занятия Обсуждение презентаций и проблем, поднятых на них Общая характеристика ФЗ «О защите прав потребителей».	2
Тема 5.3. Субъекты туристской деятельности	Содержание Понятие предпринимательской деятельности. Предпринимательское право. Понятие юридического лиц. Индивидуальные предприниматели. Туроператоры и турагенты как субъекты предпринимательской деятельности.	2
	Практические занятия Обсуждение презентаций и проблем, поднятых на них Содержание и организация деятельности туроператора. Содержание и организация деятельности турагента.	2
Тема 5.4. Туристские формальности	Содержание 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.	2
	Практические занятия Обсуждение презентаций и проблем, поднятых на них Общая характеристика Таможенного кодекса РФ. Общая характеристика ФЗ РФ «О валютном регулировании и валютном контроле»	2
Тема 5.5. Договорные отношения в туризме	Содержание Понятие договора. Принцип заключения договора. Принцип изменение и расторжение договора. Общая характеристика агентского договора.	2
	Практические занятия Обсуждение презентаций и проблем, поднятых на них	2

	Общая характеристика договора безвозмездного оказания услуг	
Тема 5.6. Структура транспортной индустрии	Содержание 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
	Практические занятия Обсуждение презентаций и проблем, поднятых на них Современное состояние и тенденции развития транспортной индустрии мира и России. Перспективы развития различных видов транспорта в РФ.	2
Тема 5.7. История развития мировой гостиничной индустрии	Содержание 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
	Практические занятия Обсуждение презентаций и проблем, поднятых на них Мировые тенденции развития гостиничной индустрии Мировые гостиничные сети. Применение франчайзинга в гостиничном бизнесе.	3
Тема 5.8. Индустрия размещения туристов	Содержание 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
	Практические занятия Обсуждение презентаций и проблем, поднятых на них Гостиничный бизнес в Нижегородском регионе: проблемы и перспективы развития.	4
Тема 5.9. Профессиональная этика работников гостиниц	Содержание 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
	Практические занятия Обсуждение презентаций и проблем, поднятых на них	4

	Формы и стили обслуживания в гостиницах	
Тема 5.10. Индустрия рекреационных систем	Содержание 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
	Практические занятия Обсуждение презентаций и проблем, поднятых на них Современный рынок лечебно-оздоровительного туризма. Физкультурно-оздоровительный туризм.	4
Тема 5.11. Индустрия питания	Содержание 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
	Практические занятия Обсуждение презентаций и проблем, поднятых на них Организация обслуживания туристов предприятиями питания в гостиничных комплексах	4
Тема 5.12. Специальные виды туризма	Содержание Деловой туризм. Место делового туризма на международном рынке. Виды делового туризма. Требования к гостиницам делового назначения. Деловой туризм в России. Основные мотивы деловых поездок. Образовательный туризм. Популярность образовательных туров. Виды туров, их характеристика. 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. География религиозного туризма. Религиозный туризм в России. Познавательные туры. Причины их популярности, мотивы при покупке тура. Познавательные маршруты и их характеристика. Развлекательные туры. Мотивы при покупке тура. Объекты развлечений как важный элемент туристских ресурсов. Развлекательный туризм в России и за рубежом. Оздоровительный туризм. Рынок оздоровительного туризма. Пакет программ, особенности обслуживания. Требования к размещению. География оздоровительного туризма. Характеристика популярных оздоровительных центров. 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 походов 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>Практические занятия</p> <p>Обсуждение презентаций и проблем, поднятых на них</p> <p>Виды туризма</p>	4
<p>Учебная практика</p> <p>Виды работ</p> <p>Задание 1. 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>Задание 2. Определите виды информации о туристском продукте, которые обязан предоставить продавец туристу.</p> <p>Задание 3. 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>Задание 4. 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>Задание 5. В виде рисунка представить процесс взаимодействия турагента и туроператора при реализации туристского продукта.</p> <p>Задание 6. 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>Задание 7. Изучить коды, используемые в прайс-листах туроператоров. Составить таблицу с указанием кодов и их определений.</p> <p>Задание 8. На основании прайс-листов туроператоров, выложенных на сайтах, рассчитайте стоимость трех туристских продуктов.</p> <p>Приложить: скриншоты прайс-листов.</p> <p>Задание 9. Указать факторы, влияющие на цену туристского продукта.</p> <p>Задание 10. 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>Задание 11. Самостоятельно разработайте программу тура и памятку туристу (информационный листок). Маршрут: Нижний Новгород – Городец – Нижний Новгород, 3 д./2 н.</p> <p>Задание 12. В сети ИНТЕРНЕТ найдите официальные сайты посольств и консульских служб, содержащих сведения об условиях получения виз российскими туристами.</p> <p>Задание 13. Составить перечень стран</p> <ul style="list-style-type: none"> - безвизовых для российских туристов; - Шенгенского соглашения. 		108

<p>Задание 13. В сети ИНТЕРНЕТ найти официальные сайты посольств, и консульских служб, содержащих сведения об условиях получения виз российскими туристами.</p> <p>Задание 14. Указать действия менеджера турагентской фирмы при отправке туристов в визовые страны (на примере конкретной страны).</p> <p>Задание 15. Указать перечень документов, которые должен предоставить турист для получения Шенгенской визы.</p> <p>Задание 16. Законспектируйте изменения в законодательной базе относительно документов строгой отчетности.</p>	
<p>Производственная практика</p> <p>Виды работ</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 сегментации 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>	<p>36</p>

4.1.Охарактеризовать взаимоотношения туристской организации с туристскими агентствами. 4.2.Охарактеризовать особенности агентских соглашений туристской организации. Приложить: образец соглашения между туристской организацией и туристским агентством. 5.1.Изучить виды туристской рекламы и нерекламные методы продвижения туристского продукта, используемые на туристском предприятии. 5.2.Изучить различные виды каталогов туристской организации и график участия в туристских выставках/ярмарках. Приложить: варианты исполнения туристских каталогов. 6.1.Изучить информационные технологии, используемые в деятельности туристской организации. 6.2. Описать процесс онлайн-бронирования туристской путевки.	
Промежуточная аттестация	18
Всего	686

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. Абуладзе, Д. Г. Документационное обеспечение управления персоналом : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. Г. Абуладзе, И. Б. Выпряхкина, В. М. Маслова. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 370 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-15076-6. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/487121>

2. Грозова, О. С. Делопроизводство : учебное пособие для среднего профессионального образования / О. С. Грозова. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 126 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08211-1. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472842>

3. Емелин, С. В. Технология и организация турагентской деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 194 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-12617-4. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/476733>

4. Емелин, С. В. Технология и организация туроператорской деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 472 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13683-8. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/477186>

5. Емелин, С. В. Технология и организация туроператорской деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 472 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13683-8. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/477186>

6. Захожий, А. В. Туристическая деятельность. Примеры по бухгалтерскому учету и налогообложению : учебно-методическое пособие для СПО / А. В. Захожий. – Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2021. – 106 с. – ISBN 978-5-4488-0974-3, 978-5-4497-0825-0. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/103263>
7. Золотовский, В. А. Правовое регулирование туристской деятельности : учебник для среднего профессионального образования / В. А. Золотовский, Н. Я. Золотовская. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 247 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-9916-9854-2. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472244>
8. Казакевич, Т. А. Документационное обеспечение управления : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. А. Казакевич, А. И. Ткалич. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 177 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-06291-5. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/471615>
9. Каменец, А. В. Организация социально-культурной деятельности. Молодежный туризм : учебное пособие для среднего профессионального образования / А. В. Каменец, М. С. Кирова, И. А. Урмина ; под общей редакцией А. В. Каменца. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 192 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08821-2. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/471480>
10. Каменец, А. В. Организация социально-культурной деятельности. Молодежный туризм : учебное пособие для среднего профессионального образования / А. В. Каменец, М. С. Кирова, И. А. Урмина ; под общей редакцией А. В. Каменца. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 192 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08821-2. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/471480>
11. 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>
12. Косолапов, А.Б., Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности. Практикум : учебное пособие / А.Б. Косолапов. — Москва : КноРус, 2021. — 280 с. — ISBN 978-5-406-08511-0. —Текст : электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. — URL:<https://book.ru/book/940141>
13. Краснопёрова, Ю. В. Теоретическая грамматика английского языка : учебно-методическое пособие для СПО / Ю. В. Краснопёрова. – Саратов : Профобразование, 2019. – 75 с. – ISBN 978-5-4488-0334-5. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/86151>
14. Кузнецов, И. Н. Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Н. Кузнецов. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва :

Издательство Юрайт, 2021. – 462 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-04604-5. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/470020>

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

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

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

18. 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>

19. Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Ю. Родыгина. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 431 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-11048-7. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/477850>

20. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 247 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-09063-5. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/474137>

21. Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме : учебник и практикум для среднего профессионального образования / С. С. Скобкин. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 366 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10542-1. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475813>

22. Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме : учебник и практикум для среднего профессионального образования / С. С. Скобкин. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 366 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10542-1. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475813>

23. Собольников, В. В. Этика и психология делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. В. Собольников, Н. А. Костенко ; под редакцией В. В. Собольникова. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 202 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-06957-0. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/474165>

24. 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>

25. Чернышова, Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. И. Чернышова. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 161 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10547-6. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475816>

26. Шувалова, Н. Н. Основы делопроизводства : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Н. Шувалова, А. Ю. Иванова ; под общей редакцией Н. Н. Шуваловой. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 428 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-11014-2. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/469548>

3.2.2. Дополнительные источники

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»;

2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 11.06.2021) «О защите прав потребителей»;

3. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р (ред. от 23.11.2020) «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года».

4. Иванилова, С. В. Экономика организации : учебное пособие для СПО / С. В. Иванилова. – 2-е изд. – Саратов : Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2018. – 152 с. – ISBN 978-5-4486-0358-7, 978-5-4488-0204-1. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/77010>

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

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 2.1. Оформлять обрабатывать заказы клиентов	Осуществление приема заказов от туристов	Практические задания, тестирование,

	Консультирование туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа) Знать организацию работы с запросами туристов Знать Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов	собеседование, выполнение отчета по практике.
ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа	Координация работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа 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 Выполнение задач по оформлению и обработке заказов	Практические задания, тестирование, собеседование, выполнение отчета по практике.
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Владеть техникой количественной оценки и анализа информации Владеть методикой хранения и поиска информации	Практические задания, тестирование, собеседование, выполнение отчета по практике.
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Владеть основами организации деятельности служб предприятий туризма и 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.	Практические задания, тестирование, собеседование, выполнение отчета по практике.
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Взаимодействовать с туроператорами, турагентами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями	Практические задания, тестирование, собеседование,

		выполнение отчета по практике.
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Владеть культурой межличностного общения Знать этику делового общения	Практические задания, тестирование, собеседование, выполнение отчета по практике.
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Знать нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности	Практические задания, тестирование, собеседование, выполнение отчета по практике.