

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***

<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					
					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	128	66	128	66		20			
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	151	72	151	72					
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:	685	413	523	269	4	20	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
<b>МДК.02.01 Предоставление туроператорских услуг</b>		<b>128</b>
<b>Раздел 1. Основы туроператорской деятельности</b>		
<b>Тема 1.1. Нормативно-правовая база туроператорской деятельности</b>	<b>Содержание</b> ФЗ «Об основах туристской деятельности». ФЗ «О защите прав потребителей». Требования к организации туроператорской деятельности. Виды туроператоров	4
	<b>Практические занятия</b> 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	2
<b>Тема 1.2. Организационный аспект создания туроператора</b>	<b>Содержание</b> Организационно-правовые формы создания туроператора. Организационные основы создания туроператора.	2
	<b>Практические занятия</b> 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> Изучение запросов потребителей. Потребительские свойства турпродукта. Технология обслуживания. Классы обслуживания. Пакет услуг.	4
	<b>Практические занятия</b> Виды туров и их особенности.	4
<b>Тема 2.2. Проектирование тура и программа обслуживания</b>	<b>Содержание</b> Технологическая документация проектирования тура. Требования к процессу разработки турпродукта. Разработка программы обслуживания туристов. Тематическая программа обслуживания.	2

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

	<b>Практические занятия</b> Организация обслуживания туристов на маршруте	8
<b>Тема 4.2. Безопасность в путешествии и страхование туристов</b>	<b>Содержание</b> Риски для туристов. Безопасность туристов в месте временного пребывания, во время перевозки. Страхование туристов, выезжающих за рубеж. Страхование различных рисков.	4
	<b>Практические занятия</b> Организация страхового обеспечения путешествий.	4
<b>Тема 4.3. Квалификационные требования и должностные обязанности менеджера туроператора</b>	<b>Содержание</b> Профессиональные стандарты для туризма. Квалификационные требования, предъявляемые к должности менеджера туроператора	2
	<b>Практические занятия</b> 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> Финансовая схема работы туроператора. Система комиссионных вознаграждений турагентств. Ценообразование.	4
	<b>Практические занятия</b> Виды и методы ценообразования турпродукта.	4
<b>Тема 5.2. Учетная политика и налогообложение</b>	<b>Содержание</b> Учетная политика туроператора. Налогообложение. Оплата счетов поставщиков услуг.	2
	<b>Практические занятия</b> 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 профорientационных 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

	<ul 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> </ul>	
<b>МДК 02.02 А Предоставление турагентских услуг</b>		<b>117</b>
<b>Тема 2.1. Нормативно-правовая база туроператорской деятельности</b>	<b>Содержание</b> Развитие и регулирование турагентской деятельности в РФ и за рубежом. Понятие турагентской деятельности. Международное регулирование туристской деятельности. Развитие и регулирование турагентской деятельности в России	<b>8</b>

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

<b>Тема 2.5. Коммуникационные технологии в туризме</b>	<b>Содержание</b> 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
	<b>Практические занятия</b> 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
<b>МДК.02.03 Координация качества выполнения турагентских услуг</b>		<b>151</b>
<b>Тема 3.1. Организация контроля качества обслуживания на предприятии</b>	<b>Содержание</b> 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
	<b>Практические занятия</b> Разработка контроля качества обслуживания на предприятии Определение проблем контроля качества услуг Составление комплексной системы менеджмента качества	<b>43</b>
<b>Тема 3.2. Оценка качества обслуживания на предприятии</b>	<b>Содержание</b> 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
	<b>Практические занятия</b> Проведение оценки эффективности предприятия Составление характеристики предприятия 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. Индустрия туризма</b>	<b>Содержание</b> Виды туристских предприятий, функции, отличительные особенности. Объекты индустрии туризма. Технология доставки турпродукта к потребителю	2
	<b>Практические занятия</b> Изучение деятельности турагентских предприятий по выявлению запросов потребителей	4
<b>Тема 4.2. Технология реализации туристского продукта</b>	<b>Содержание</b> Содержание процесса продажи туристского продукта. Методы продажи. Требования к офису турфирмы Документальное оформление взаимоотношений турфирмы с клиентом. Организация расчетов с клиентом	2
	<b>Практические занятия</b> Технология реализации туристского продукта	4
<b>Тема 4.3. Стандарты обслуживания в турагентском предприятии</b>	<b>Содержание</b> 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
	<b>Практические занятия</b> Стандарты обслуживания в турагентском предприятии	3
	<b>Самостоятельная работа</b>	1
<b>Тема 4.4. Нормативно-правовые документы, регламентирующие правила продажи туристского продукта</b>	<b>Содержание</b> 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
	<b>Практические занятия</b> 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
	<b>Самостоятельная работа</b>	1

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

	<b>Практические занятия</b> 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
<b>Тема 5.2. Нормативно-правовое регулирование в сфере туризма</b>	<b>Содержание</b> 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
	<b>Практические занятия</b> Обсуждение презентаций и проблем, поднятых на них Общая характеристика ФЗ «О защите прав потребителей».	2
<b>Тема 5.3. Субъекты туристской деятельности</b>	<b>Содержание</b> Понятие предпринимательской деятельности. Предпринимательское право. Понятие юридического лиц. Индивидуальные предприниматели. Туроператоры и турагенты как субъекты предпринимательской деятельности.	2
	<b>Практические занятия</b> Обсуждение презентаций и проблем, поднятых на них Содержание и организация деятельности туроператора. Содержание и организация деятельности турагента.	2
<b>Тема 5.4. Туристские формальности</b>	<b>Содержание</b> 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
	<b>Практические занятия</b> Обсуждение презентаций и проблем, поднятых на них Общая характеристика Таможенного кодекса РФ. Общая характеристика ФЗ РФ «О валютном регулировании и валютном контроле»	2
<b>Тема 5.5. Договорные отношения в туризме</b>	<b>Содержание</b> Понятие договора. Принцип заключения договора. Принцип изменение и расторжение договора. Общая характеристика агентского договора.	2
	<b>Практические занятия</b> Обсуждение презентаций и проблем, поднятых на них	2

	Общая характеристика договора безвозмездного оказания услуг	
<b>Тема 5.6. Структура транспортной индустрии</b>	<b>Содержание</b> 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> 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
<b>Тема 5.7. История развития мировой гостиничной индустрии</b>	<b>Содержание</b> 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> Обсуждение презентаций и проблем, поднятых на них Мировые тенденции развития гостиничной индустрии Мировые гостиничные сети. Применение франчайзинга в гостиничном бизнесе.	3
<b>Тема 5.8. Индустрия размещения туристов</b>	<b>Содержание</b> 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> Обсуждение презентаций и проблем, поднятых на них Гостиничный бизнес в Нижегородском регионе: проблемы и перспективы развития.	4
<b>Тема 5.9. Профессиональная этика работников гостиниц</b>	<b>Содержание</b> 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> 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> 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> Обсуждение презентаций и проблем, поднятых на них Современный рынок лечебно-оздоровительного туризма. Физкультурно-оздоровительный туризм.	4
<b>Тема 5.11. Индустрия питания</b>	<b>Содержание</b> 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> Обсуждение презентаций и проблем, поднятых на них Организация обслуживания туристов предприятиями питания в гостиничных комплексах	4
<b>Тема 5.12. Специальные виды туризма</b>	<b>Содержание</b> 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><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 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.	
<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. 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 PROобразование : [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. Краснощёва, Ю. В. Теоретическая грамматика английского языка : учебно-методическое пособие для СПО / Ю. В. Краснощёва. – Саратов : Профобразование, 2019. – 75 с. – ISBN 978-5-4488-0334-5. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROобразование : [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,

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

		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.