

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
решением Ученого совета ННГУ
протокол от «31» мая 2023 г. №6

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
2023

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 рассмотрена и одобрена на заседании методической комиссии №3 от 18.04.2023 г.

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, |

| | | |
|--|---|--|
| | <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.</p> <p>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, выполнение отчета по практике.</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. |