

**ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ АВТОНОМНАЯ  
НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
«ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ ЭКОНОМИКИ И ПРАВА»  
(ПО АНО ПКЭиП)**

Утверждаю:



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг**

**по специальности  
43.02.16 Туризм и гостеприимство**

**Квалификация:  
Специалист по туризму**

**Форма обучения – заочная**

**Год набора - 2025**

**Дербент 2025**

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее - СПО) **43.02.16 Туризм и гостеприимство**

Организация-разработчик: Профессиональная образовательная автономная некоммерческая организация «Педагогический колледж экономики и права» (ПО АНО ПКЭИП).

**Разработчик:**

Преподаватель ПЦК

(занимаемая должность)

Б.Х. Мамедов

(степ., инициалы, фамилия)

Одобрено на заседании ПЦК

Психолого-педагогических и гуманитарных дисциплин

«27» 06 2025г., протокол № 06

Председатель ПЦК

С.Э. Расулова

(степ., инициалы, фамилия)

**Эксперт от работодателя:**

---

---

---

## СОДЕРЖАНИЕ

|                                                                                 |                                 |
|---------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| <b><u>1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</u></b>             |                                 |
| .....                                                                           | Ошибка! Закладка не определена. |
| <b><u>2. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</u></b>        | <b><u>.....7</u></b>            |
| <b><u>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</u></b>  | <b><u>.....31</u></b>           |
| <b><u>4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</u></b> | <b><u>.....37</u></b>           |

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

## ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг

### 1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство (углубленной подготовки) в части освоения основного вида профессиональной деятельности: «ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг» и соответствующих общих профессиональных компетенций и личностных результатов:

### 1.2 Место профессионального модуля в структуре основной образовательной программы

Профессиональный модуль ПМ.02 «Предоставление туроператорских и турагентских услуг» входит в Профессиональный цикл подготовки по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

### 1.3 Цели и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля обучающихся должен освоить основной вид деятельности «ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг» и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

#### 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 |
|---------|----------------------------------------------------------------|
| ВД 2    | Предоставление туроператорских и турагентских услуг            |
| 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, 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, задействованных в реализации заказа;</li> <li>– взаимодействовать с туроператорами, 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> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <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> |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

#### **1.4. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля**

максимальная учебная нагрузка обучающегося 620 часов, в том числе:

- обязательная аудиторная учебная нагрузка 128 часов;
- самостоятельная работа 312 часов;
- учебная практика – 108 часов;
- производственная практика – 72 часов

Промежуточная аттестация – дифференцированный зачет;

Экзамен

квалификационный экзамен

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### 2.1. Структура профессионального модуля

| Коды профессиональных компетенций    | Наименования профессионального модуля                        | Всего, час.<br><i>(макс. учебная нагрузка)</i> | Объем профессионального модуля, ак. час. |                           |                                            |                           |                        |              |                          |          |                  |
|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|------------------------------------------|---------------------------|--------------------------------------------|---------------------------|------------------------|--------------|--------------------------|----------|------------------|
|                                      |                                                              |                                                | Обучение по МДК                          |                           |                                            |                           |                        |              |                          | Практики |                  |
|                                      |                                                              |                                                | Всего                                    | В том числе               |                                            |                           |                        |              |                          |          |                  |
|                                      |                                                              |                                                |                                          | лекционные занятия, часов | и лабораторных практических занятий, часов | Курсовых работ (проектов) | Самостоятельная работа | Консультация | Промежуточная аттестация | Учебная  | Производственная |
| 1                                    | 2                                                            | 3                                              | 4                                        | 5                         | 6                                          | 7                         | 8                      | 9            | 10                       | 11       |                  |
| ПК 2.1, ПК 2.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 09 | МДК 02.01 Предоставление туроператорских услуг               | 142                                            | 142                                      | 10                        | 22                                         |                           | 104                    |              | 6                        |          |                  |
|                                      | МДК 02.02 Предоставление турагентских услуг                  | 120                                            | 120                                      | 14                        | 14                                         |                           | 86                     |              | 6                        |          |                  |
|                                      | МДК.02.03 Координация качества выполнения турагентских услуг | 166                                            | 166                                      | 14                        | 24                                         |                           | 122                    |              | 6                        |          |                  |
|                                      | Учебная практика                                             | 108                                            |                                          |                           |                                            |                           |                        |              |                          | 108      | -                |
|                                      | Производственная практика                                    | 72                                             |                                          |                           |                                            |                           |                        |              |                          | -        | 72               |
|                                      | Экзамен по модулю                                            | 12                                             | 12                                       | -                         | -                                          | -                         | -                      |              | 12                       | -        | -                |
|                                      | Всего:                                                       | 620                                            | 440                                      | 38                        | 60                                         |                           | 312                    | -            | 30                       | 108      | 72               |

| Раздел, тема                                                                  | Виды учебной работы, академических часов |                        |                                                             |                    |                                  |                      |
|-------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------|-------------------------------------------------------------|--------------------|----------------------------------|----------------------|
|                                                                               | Всего                                    | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками |                    |                                  |                      |
|                                                                               |                                          |                        | Всего                                                       | Лекционные занятия | Семинарские практические занятия | Лабораторные занятия |
| <b>МДК 02.01 Предоставление туроператорских услуг</b>                         | <b>136</b>                               | <b>104</b>             | <b>32</b>                                                   | <b>10</b>          | <b>22</b>                        | <b>-</b>             |
| <b>2 семестр</b>                                                              | <b>38</b>                                | <b>26</b>              | <b>12</b>                                                   | <b>4</b>           | <b>8</b>                         | <b>-</b>             |
| Тема 1.1. Основы туроператорской деятельности                                 | 8                                        | 6                      | 2                                                           | 2                  | -                                | -                    |
| Тема 1.2. Организационно-правовые основы туроператорской деятельности         | 8                                        | 6                      | 2                                                           | 2                  | -                                | -                    |
| Тема 1.3 Основы туристского продукта                                          | 10                                       | 6                      | 4                                                           | -                  | 4                                | -                    |
| Тема 1.4 Проектирование туристского продукта                                  | 12                                       | 8                      | 4                                                           | -                  | 4                                | -                    |
| <b>3 семестр</b>                                                              | <b>32</b>                                | <b>26</b>              | <b>6</b>                                                    | <b>2</b>           | <b>4</b>                         |                      |
| Тема 1.5 Формирование туристского продукта                                    | 16                                       | 14                     | 2                                                           | 2                  | -                                | -                    |
| Тема 1.6 Договорные отношения между туроператорами.                           | 8                                        | 6                      | 2                                                           | -                  | 2                                | -                    |
| Тема 1.7 Взаимодействие туроператоров и турагентов                            | 8                                        | 6                      | 2                                                           | -                  | 2                                | -                    |
| <b>4 семестр</b>                                                              | <b>34</b>                                | <b>26</b>              | <b>8</b>                                                    | <b>2</b>           | <b>6</b>                         | <b>-</b>             |
| Тема 1.8 Правовые аспекты взаимодействия туристического предприятия и клиента | 20                                       | 14                     | 6                                                           | 2                  | 4                                | -                    |

|                                                                                  |            |           |           |           |           |   |
|----------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|-----------|-----------|-----------|---|
| Тема 1.9 Взаимоотношения туроператора с поставщиками услуг                       | 14         | 12        | 2         | -         | 2         | - |
| <b>5 семестр</b>                                                                 | <b>32</b>  | <b>26</b> | <b>6</b>  | <b>2</b>  | <b>4</b>  |   |
| Тема 1.10 Программные комплексы для туроператоров                                | 14         | 12        | 2         | 2         | -         | - |
| Тема 1.11 Стратегия продвижения туристского продукта на рынок                    | 18         | 14        | 4         | -         | 4         | - |
| <b>Промежуточная аттестация в форме экзамена</b>                                 | <b>6</b>   |           |           |           |           | - |
| <b>Всего</b>                                                                     | <b>142</b> |           |           |           |           | - |
| <b>МДК 02.02 Предоставление турагентских услуг</b>                               | <b>114</b> | <b>86</b> | <b>28</b> | <b>14</b> | <b>14</b> | - |
| <b>2 семестр</b>                                                                 | <b>40</b>  | <b>30</b> | <b>10</b> | <b>4</b>  | <b>6</b>  | - |
| Тема 1.1. Законодательная база туристической деятельности                        | 6          | 2         | 4         | 2         | 2         | - |
| Тема 1.2. Законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора         | 6          | 4         | 2         | 2         | -         | - |
| Тема 1.3. Роль турагента в продвижении и реализации турпродукта                  | 6          | 4         | 2         | -         | 2         | - |
| Тема 1.4 Технологические особенности формирования туристского продукта.          | 6          | 6         | -         | -         | -         | - |
| Тема 1.5 Услуги туристского профиля в составе турпродукта                        | 8          | 8         | -         | -         | -         | - |
| Тема 1.6 Права и обязанности турагента                                           | 8          | 6         | 2         | -         | 2         | - |
| <b>3 семестр</b>                                                                 | <b>42</b>  | <b>30</b> | <b>12</b> | <b>6</b>  | <b>6</b>  |   |
| Тема 1.7 Документационное сопровождение процесса реализации туристского продукта | 4          | -         | 4         | 2         | 2         | - |
| Тема 1.8 Условия безопасности в туризме                                          | 6          | 6         | -         | -         | -         | - |
| Тема 1.9 Послепродажное обслуживание                                             | 8          | 6         | 2         | 2         | -         | - |
| Тема 1.10 Способы продвижения турпродукта и виды рекламного продукта             | 10         | 6         | 4         | 2         | 2         | - |
| Тема 1.11 Разработка рекламного материала                                        | 6          | 6         | -         | -         | -         | - |
| Тема 1.12 Выставочная деятельность в туризме                                     | 8          | 6         | 2         | -         | 2         | - |
| <b>4 семестр</b>                                                                 | <b>32</b>  | <b>26</b> | <b>6</b>  | <b>4</b>  | <b>2</b>  |   |

|                                                                                                 |            |            |           |           |           |   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|-----------|-----------|-----------|---|
| Тема 1.13 Нерекламные методы продвижения турпродукта                                            | 2          | -          | 2         | 2         | -         | - |
| Тема 1.14 Взаимодействия турагента с туроператором                                              | 6          | 6          | -         | -         | -         | - |
| Тема 1.15 Квалификационные требования к работникам турагентства. Оборудование офиса турфирмы.   | 6          | 4          | 2         | 2         | -         | - |
| Тема 1.16 Договорные отношения между турагентством и туроператором                              | 6          | 6          | -         | -         | -         | - |
| Тема 1.17 Взаимоотношения между турагентством и потребителем                                    | 6          | 6          | -         | -         | -         | - |
| Тема 1.18 Понятие и классификация туристских формальностей                                      | 6          | 4          | 2         | -         | 2         | - |
| <b>Промежуточная аттестация в форме экзамена</b>                                                | <b>6</b>   |            |           |           |           | - |
| <b>Всего</b>                                                                                    | <b>120</b> |            |           |           |           | - |
| <b>МДК.02.03 Координация качества выполнения турагентских услуг</b>                             | <b>160</b> | <b>122</b> | <b>38</b> | <b>14</b> | <b>24</b> | - |
| <b>2 семестр</b>                                                                                | <b>38</b>  | <b>30</b>  | <b>8</b>  | <b>4</b>  | <b>4</b>  | - |
| Тема 1.1. Качество услуг и качество обслуживания в туризме как объекты управления               | 20         | 16         | 4         | 2         | 2         | - |
| Тема 1.2. Методологические основы управления качеством                                          | 18         | 14         | 4         | 2         | 2         | - |
| <b>3 семестр</b>                                                                                | <b>42</b>  | <b>30</b>  | <b>12</b> | <b>4</b>  | <b>8</b>  |   |
| Тема 1.3. Методы оценки удовлетворенности потребителей качеством услуг и качеством обслуживания | 42         | 30         | 12        | 4         | 8         | - |
| <b>4 семестр</b>                                                                                | <b>40</b>  | <b>30</b>  | <b>10</b> | <b>4</b>  | <b>6</b>  | - |
| Тема 1.4. Модели управления качеством                                                           | 40         | 30         | 10        | 4         | 6         | - |
| <b>5 семестр</b>                                                                                | <b>40</b>  | <b>32</b>  | <b>8</b>  | <b>2</b>  | <b>6</b>  |   |
| Тема 1.5. Сертификация в области туризма                                                        | 40         | 32         | 8         | 2         | 6         | - |
| <b>Промежуточная аттестация в форме экзамена</b>                                                | <b>6</b>   |            |           |           |           | - |
| <b>Всего</b>                                                                                    | <b>166</b> |            |           |           |           | - |
| <b>Учебная практика</b>                                                                         | <b>108</b> |            |           |           |           | - |
| <b>Производственная практика</b>                                                                | <b>72</b>  |            |           |           |           | - |

|                          |            |  |  |  |  |   |
|--------------------------|------------|--|--|--|--|---|
| <b>Экзамен по модулю</b> | <b>12</b>  |  |  |  |  | - |
| <b>Всего</b>             | <b>620</b> |  |  |  |  |   |

## 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 часов | Код ПК и ОК                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-----------------------------------------|
| 1                                                                                         | 2                                                                                                                                                                          | 3           | 4                                       |
| <b>4 семестр</b>                                                                          |                                                                                                                                                                            |             |                                         |
| <b>МДК 02.01 Предоставление туроператорских услуг</b>                                     |                                                                                                                                                                            | 136         |                                         |
| <b>Тема 1.1.</b><br>Основы туроператорской деятельности                                   | <b>Лекционные занятия</b>                                                                                                                                                  | 2           | ПК 2.1.<br>ПК 2.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 09 |
|                                                                                           | Туроператор и его основные функции. Миссия и цели туроператора. Классификация туроператоров и моделей туроперейтинга. Профиль работы туроператора.                         |             |                                         |
|                                                                                           | Международное регулирование туристской деятельности. Развитие и регулирование туроператорской деятельности в России                                                        |             |                                         |
|                                                                                           | <b>Самостоятельная работа</b>                                                                                                                                              | 6           |                                         |
|                                                                                           | Проведение анализа интернет – источников, изучение туристического рынка региона. Оценка направленности туристического рынка на профиль оказываемых услуг.                  |             |                                         |
|                                                                                           | Анализ профиля и электронных каталогов туроператоров.                                                                                                                      |             |                                         |
| <b>Тема 1.2.</b><br>Организационно-правовые основы                                        | <b>Содержание учебного материала</b>                                                                                                                                       | 2           | ПК 2.1.<br>ПК 2.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 09 |
|                                                                                           | Правовые аспекты туроператорской деятельности. Организационно-правовые формы и виды туристских предприятий. Организационно-управленческая структура туроператорской фирмы. |             |                                         |

|                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |   |                                            |
|--------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|--------------------------------------------|
| туроператорской деятельности                           | Государственная регистрация туристской организации. Процедура и этапы регистрации. Финансовые гарантии. Порядок внесения сведений в Единый федеральный реестр туроператоров. Документация туроператорской фирмы, ведение туристской отчетности.                                                   |   |                                            |
|                                                        | <b>Самостоятельная работа</b>                                                                                                                                                                                                                                                                     | 6 |                                            |
|                                                        | Анализ нормативно-правовых актов, регулирующих туроператорскую деятельность в Российской Федерации.                                                                                                                                                                                               |   |                                            |
|                                                        | Деловая игра «Формирование пакета документов для учреждения юридического лица». Разработка учредительных документов, регистрация и оформление фирмы.                                                                                                                                              |   |                                            |
| <b>Тема 1.3</b><br>Основы туристского продукта         | <b>Самостоятельная работа</b>                                                                                                                                                                                                                                                                     | 6 |                                            |
|                                                        | Туристская услуга. Свойства туристской услуги. Особенности услуг как товара. Туристский продукт как основа тура. Источник и структура туристского продукта. Туристский продукт как экономическая категория. Отличительные особенности и юридическая сторона.                                      |   |                                            |
|                                                        | <b>Практические занятия</b>                                                                                                                                                                                                                                                                       | 4 |                                            |
|                                                        | Классификация турпродукта по целям и дестинации путешествия. Использование инфраструктурных ресурсов для создания турпродукта по указанным критериям.                                                                                                                                             |   |                                            |
|                                                        | Анализ потребностей в туристических услугах различных целевых групп (туристов).                                                                                                                                                                                                                   |   |                                            |
| <b>Тема 1.4</b><br>Проектирование туристского продукта | <b>Самостоятельная работа</b>                                                                                                                                                                                                                                                                     | 8 | ПК 2.1.<br>ПК 2.2. ОК 01 –<br>ОК 05; ОК 09 |
|                                                        | Основы и нормативно-правовая база проектирования турпродукта. Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" от 24.11.1996 N 132-ФЗ, Закон РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», государственные стандарты: ГОСТ 32611-2014, ГОСТ 32612-2014. |   |                                            |
|                                                        | Маркетинговые исследования туристского рынка: PEST анализ; SWOT анализ; сегментация рынка. Маркетинговая среда туроператора. Позиционирование туров и                                                                                                                                             |   |                                            |

|                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |    |                                         |
|------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-----------------------------------------|
|                                                      | туроператоров. Карта восприятия. Исследование характеристик потребителей и реакция, приверженность потребителей.                                                                                                                                                                                                            |    |                                         |
|                                                      | <b>Практические занятия</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 4  |                                         |
|                                                      | Оформление пакета документов для выезда туриста за рубеж по туру                                                                                                                                                                                                                                                            |    |                                         |
|                                                      | Определение базовых услуг по заданным показателям                                                                                                                                                                                                                                                                           |    |                                         |
|                                                      | Мониторинг предложений туроператоров                                                                                                                                                                                                                                                                                        |    |                                         |
|                                                      | Проведение маркетингового исследования туристского рынка (туристских ресурсов, потребителей туристских услуг, конкурентной среды) по выбранному географическому региону                                                                                                                                                     |    |                                         |
| <b>5 семестр</b>                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |    |                                         |
| <b>Тема 1.5</b><br>Формирование туристского продукта | <b>Лекции, теоретические занятия</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 2  | ПК 2.1.<br>ПК 2.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 09 |
|                                                      | Выбор маршрута и планирование тура: оценка ресурсного обеспечения тура, целевые объекты туризма, питание и размещение.                                                                                                                                                                                                      |    |                                         |
|                                                      | Разработка программы туристского обслуживания. Ценообразование в туризме. Методики расчета стоимости турпродукта ТО. Калькуляция себестоимости.                                                                                                                                                                             |    |                                         |
|                                                      | Составление договорного плана тура. Схема работы туроператора с поставщиками услуг. Информационно-методическое обеспечение тура.                                                                                                                                                                                            |    |                                         |
|                                                      | <b>Самостоятельная работа</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 14 |                                         |
|                                                      | Проведение анализа литературы и интернет источников по теме исследования. Выявление определений товара и услуги, выводы об отличительных особенностях данных понятий. Сравнительный анализ интернет – ресурсов, выявление взаимосвязи производства и потребления товара и услуги на примере предприятий г. Сочи (по выбору) |    |                                         |
|                                                      | Разработка программы обслуживания по заданным параметрам. Составление и разработка программ туров для российских клиентов. Анализ туристских ресурсов выбранной дестинации. Определение поставщиков услуг для организации тура.                                                                                             |    |                                         |

|                                                               |                                                                                                                                                                                                                                 |   |                                         |
|---------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|-----------------------------------------|
|                                                               | Разработка программы обслуживания по заданным параметрам. Составление и разработка программ туров для зарубежных клиентов. Анализ туристских ресурсов выбранной дестинации. Определение поставщиков услуг для организации тура. |   |                                         |
|                                                               | Расчет себестоимости и продажной цены туристского продукта.                                                                                                                                                                     |   |                                         |
|                                                               | Оформление туристской документации: лист бронирования, договор реализации туристского продукта, туристская путевка.                                                                                                             |   |                                         |
|                                                               | Оформление туристской документации: технологическая карта туристской поездки по маршруту.                                                                                                                                       |   |                                         |
| <b>Тема 1.6</b><br>Договорные отношения между туроператорами. | <b>Самостоятельная работа</b>                                                                                                                                                                                                   | 6 | ОК 01 – ОК 05;<br>ОК 09                 |
|                                                               | Характеристика и стороны туристского договора. Сущность договора, его содержание и требования к его составлению. Договорные отношения между рецептивными и инициативными туроператорами. Основные условия договора.             |   |                                         |
|                                                               | <b>Практические занятия</b>                                                                                                                                                                                                     | 2 |                                         |
|                                                               | Изучение технологии оформления договоров.                                                                                                                                                                                       |   |                                         |
|                                                               | Определение и анализ договорных отношений на примере конкретных турпродуктов.                                                                                                                                                   |   |                                         |
| <b>Тема 1.7</b><br>Взаимодействие туроператоров и турагентов  | <b>Самостоятельная работа</b>                                                                                                                                                                                                   | 6 | ПК 2.1.<br>ПК 2.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 09 |
|                                                               | Место туроператора и турагента на туристском рынке. Технологии взаимоотношений туроператора и турагента. Правовое регулирование договорных отношений туроператора с турагентом. Организационно-правовые основы работы.          |   |                                         |
|                                                               | Технология формирования сбытовой сети, подбор партнеров по сбыту. Агентские сети и способы стимулирования их активности. Франчайзинг в туризме. Документооборот.                                                                |   |                                         |
|                                                               | <b>Практические занятия</b>                                                                                                                                                                                                     | 2 |                                         |
|                                                               | Работа с агентскими договорами. Агентский договор. Основные положения и особенности. Составление проект договора-комиссии с турагентством.                                                                                      |   |                                         |
|                                                               | Анализ программ лояльности туроператоров России для турагентской сети.                                                                                                                                                          |   |                                         |

|                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                     |    |                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-----------------------------------------|
| 6 семестр                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                     |    |                                         |
| <b>Тема 1.8</b><br>Правовые аспекты взаимодействия туристического предприятия и клиента | <b>Содержание учебного материала</b>                                                                                                                                                                                                | 2  | ПК 2.1.<br>ПК 2.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 09 |
|                                                                                         | Туроператор и турист: договор о реализации туристского продукта. Единая информационная система электронных путевок.                                                                                                                 |    |                                         |
|                                                                                         | Контроль и оценка качества туристского обслуживания. Документальное оформление системы качества. Анализ соответствия качества услуг требованиям потребителя. Выявление услуги несоответствующего качества. Корректирующие действия. |    |                                         |
|                                                                                         | Управление конфликтами в туроперейтинге. Прогнозирование конфликтов и оценка возможных последствий. Методы предупреждения конфликтов. Юридическая ответственность сторон.                                                           |    |                                         |
|                                                                                         | <b>Практические занятия</b>                                                                                                                                                                                                         | 4  |                                         |
|                                                                                         | Работа с заявками на бронирование туристских услуг. Составьте алгоритм действий при принятии и обработки заявки. Оформление документов.                                                                                             |    |                                         |
|                                                                                         | Анализ правил. оформления документов при работе с консульскими учреждениями, государственными организациями. и страховыми компаниями Оформление документов для консульств, оформление регистрации иностранным гражданам             |    |                                         |
|                                                                                         | Анализ правил. оформления документов при работе со страховыми компаниями Оформление страховых полисов по образцу.                                                                                                                   |    |                                         |
|                                                                                         | Разбор ситуаций предоставления некачественных услуг, неполного предоставления услуг туроператором. Решение ситуационных задач.                                                                                                      |    |                                         |
|                                                                                         | <b>Самостоятельная работа</b><br>- Рассмотрение договора между турагентом и туристом;<br>- Рассмотрение стандартного состава пакета документов натур;<br>- сравнение стандартного пакета документов на различные виды туров.        | 14 |                                         |
|                                                                                         | Анализ и решение проблемы, возникающей во время тура, меры по устранению причин, повлекших возникновение проблемы. Решение ситуационных задач.                                                                                      |    |                                         |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |    |                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-----------------------------------------|
| <b>Тема 1.9</b><br>Взаимоотношения туроператора с поставщиками услуг                                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>Самостоятельная работа</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 12 | ПК 2.1.<br>ПК 2.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 09 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Взаимоотношения туроператора с исполнителями туристских услуг. Технология организации переговоров с поставщиками услуг. Взаимодействия туроператора с авиакомпаниями. Схемы работы туроператора с предприятиями железнодорожного и автомобильного транспорта.                                                 |    |                                         |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <b>Практические занятия</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 2  |                                         |
| Формы сотрудничества туроператора с судовладельцами. Взаимодействие туроператора с предприятиями размещения и питания. Сотрудничество туроператора с экскурсионными организациями.<br>Групповая дискуссия по теме «Взаимоотношения между субъектами туристской деятельности в РФ»;<br>- Изучить на сайтах ведущих туроператоров региона |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |    |                                         |
| 7 семестр                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |    |                                         |
| <b>Тема 1.10</b><br>Программные комплексы для туроператоров                                                                                                                                                                                                                                                                             | <b>Содержание учебного материала</b>                                                                                                                                                                                                                                                                          | 2  |                                         |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Программные продукты резервирования и автоматизации и деятельности туроператоров. Основные функции и возможности программных комплексов. Формирование турпродукта. Взаимодействие с агентствами и оформленными турами. Порядок оформления онлайн-продаж, документооборот и статические данные по турпродажам. |    |                                         |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <b>Самостоятельная работа</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 12 |                                         |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Организация автоматизированного рабочего места (АРМ) туроператора                                                                                                                                                                                                                                             |    |                                         |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Анализ систем бронирований туроператоров                                                                                                                                                                                                                                                                      |    |                                         |
| <b>Тема 1.11</b><br>Стратегия продвижения туристского продукта на рынок                                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>Самостоятельная работа</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 14 |                                         |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Цели продвижения туристского продукта. Изучение ценовых и неценовых методов продвижения турпродукта. Программа продвижения, преимущества и недостатки                                                                                                                                                         |    |                                         |

|                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                           |            |                                            |
|------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--------------------------------------------|
|                                                                                    | различных видов продвижения туристского продукта. Этапы разработки комплекса продвижения. Составление бюджета продвижения.                                                                                                |            |                                            |
|                                                                                    | <b>Практические занятия</b>                                                                                                                                                                                               | 4          |                                            |
|                                                                                    | Разработка рекламного материала и презентация турпродукта.                                                                                                                                                                |            |                                            |
|                                                                                    | Этапы выставочной деятельности туроператора. Разработка PR кампании.                                                                                                                                                      |            |                                            |
| <b>Промежуточная аттестация (экзамен)</b>                                          |                                                                                                                                                                                                                           | <b>6</b>   |                                            |
| <b>Всего</b>                                                                       |                                                                                                                                                                                                                           | <b>142</b> |                                            |
| <b>МДК 02.02 Предоставление турагентских услуг</b>                                 |                                                                                                                                                                                                                           | <b>114</b> |                                            |
| <b>4 семестр</b>                                                                   |                                                                                                                                                                                                                           |            |                                            |
| <b>Тема 1.1.</b><br>Законодательная база туристической деятельности                | <b>Содержание учебного материала</b>                                                                                                                                                                                      | 2          | ПК 2.1.<br>ПК 2.2. ОК 01 –<br>ОК 05; ОК 09 |
|                                                                                    | 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>Практические занятия</b>                                                                                                                                                                                               | 2          |                                            |
|                                                                                    | Анализ туристского спроса и структуры рекреационных потребностей (семинар)                                                                                                                                                |            |                                            |
|                                                                                    | Исследование сегментирования туристского рынка                                                                                                                                                                            |            |                                            |
|                                                                                    | <b>Самостоятельная работа обучающихся при изучении темы 1.1:</b><br>Составление таблицы «Источники правового регулирования туризма в Российской Федерации (обзорный анализ)».                                             | 2          |                                            |
| <b>Тема 1.2.</b><br>Законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора | <b>Содержание учебного материала</b>                                                                                                                                                                                      | 2          | ПК 2.1.<br>ПК 2.2. ОК 01 –<br>ОК 05; ОК 09 |
|                                                                                    | Нормативно-правовая база осуществления турагентской деятельности.                                                                                                                                                         |            |                                            |
|                                                                                    | Организационно - правовые формы функционирования турагентов                                                                                                                                                               |            |                                            |
|                                                                                    | Теоретические аспекты оформления и обработки заказов                                                                                                                                                                      |            |                                            |
|                                                                                    | <b>Самостоятельная работа</b>                                                                                                                                                                                             | 4          |                                            |
|                                                                                    | Анализ законодательных актов в туризме                                                                                                                                                                                    |            |                                            |

|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                 |   |                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|-----------------------------------------|
| <b>Тема 1.3.</b><br>Роль турагента в продвижении и реализации турпродукта         | <b>Самостоятельная работа</b>                                                                                                                                                                                                   | 4 | ПК 2.1.<br>ПК 2.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 09 |
|                                                                                   | Турагентская реклама. Независимые, уполномоченные, ритейлинговые, франчайзинговые турагентства. Агентские сети и условия работы в них; Не рекламные методы продвижения турагентских услуг. Виды нестандартной рекламы.          |   |                                         |
|                                                                                   | <b>Практические занятия</b>                                                                                                                                                                                                     | 2 |                                         |
|                                                                                   | Составляющие пакета туристских услуг                                                                                                                                                                                            |   |                                         |
|                                                                                   | Анализ предложений туроператоров и выбор оптимального туристского продукта                                                                                                                                                      |   |                                         |
|                                                                                   | Разработка рекламных материалов                                                                                                                                                                                                 |   |                                         |
| <b>Тема 1.4</b><br>Технологические особенности формирования туристского продукта. | <b>Самостоятельная работа</b>                                                                                                                                                                                                   | 6 | ПК 2.1.<br>ПК 2.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 09 |
|                                                                                   | Туристский продукт как комплекс товаров и услуг, потребляемых туристом. Факторы, влияющие на качество турпродукта. Уровни турпродукта. Структура туристического продукта с точки зрения факторов, обуславливающих его качество. |   |                                         |
|                                                                                   | Подбор вариантов согласно требованиям потребителя (на примере речных круизов по России).                                                                                                                                        |   |                                         |
|                                                                                   | Построение алгоритма оформления и бронирования тура                                                                                                                                                                             |   |                                         |
| <b>Тема 1.5</b><br>Услуги туристского профиля в составе турпродукта               | <b>Самостоятельная работа</b>                                                                                                                                                                                                   | 8 | ПК 2.1. ПК 2.2.<br>ОК 01 – ОК 05; ОК 09 |
|                                                                                   | Классификация туристских услуг предприятий туризма и их элементы. Услуги туроператоров и турагентов, их общие и отличительные черты. Роль транспортных услуг в создании турпродукта: перевозка, трансфер, основа турпродукта.   |   |                                         |
|                                                                                   | Услуги размещения как одна из составляющих турпродукта. Виды предприятий представляющие услуги размещения. Понятие развлекательного туризма и его характеристики.                                                               |   |                                         |
|                                                                                   | Анализ составляющих стандартного турпакета                                                                                                                                                                                      |   |                                         |
|                                                                                   | Расчет стоимости турпакета и агентского вознаграждения.                                                                                                                                                                         |   |                                         |
| <b>Тема 1.6</b>                                                                   | <b>Самостоятельная работа</b>                                                                                                                                                                                                   | 6 |                                         |

|                                                                                     |                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                             |                                         |
|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| Права и обязанности турагента                                                       | Документация турагента, ведение туристской отчетности. Права и обязанности туроператора, турагента и туриста |                                                                                                                                                                                                                                                                         | 2                                                                                                                                                                           | ПК 2.1.<br>ПК 2.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 09 |
|                                                                                     | Практические занятия                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                             |                                         |
|                                                                                     | Анализ претензий к турагентству                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                             |                                         |
| 5 семестр                                                                           |                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                             |                                         |
| Тема 1.7<br>Документационное сопровождение процесса реализации туристского продукта | Содержание учебного материала                                                                                | Основные виды технологической документации, необходимой при проектировании турпродукта<br>Понятие о бронировании услуг. Роль бронирования проездных документов. Туристская путёвка. Туристский ваучер. Информационный листок.<br>Памятка туриста. Каталог туроператора. | 2                                                                                                                                                                           | ПК 2.1.<br>ПК 2.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 09 |
|                                                                                     | Практические занятия                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                             |                                         |
|                                                                                     | Оформление бланков: туристская путёвка, туристский ваучер, страховых полисов.                                |                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                             |                                         |
|                                                                                     | Тема 1.8<br>Условия безопасности в туризме                                                                   | Самостоятельная работа                                                                                                                                                                                                                                                  | Понятие, сущность и виды угроз безопасности в туризме. Основные направления деятельности по обеспечению безопасности туризма. Факторы, влияющие на туриста во время отдыха. |                                         |
|                                                                                     |                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                             |                                         |
| Тема 1.9<br>Послепродажное обслуживание                                             | Содержание учебного материала                                                                                | Изучение послепродажного обслуживания и формирование лояльности потребителя.<br>Послепродажное обслуживание в зависимости от степени удовлетворения клиента.<br>Роль послепродажного сервиса в обеспечении конкурентоспособности товара.                                | 2                                                                                                                                                                           | ПК 2.1.<br>ПК 2.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 09 |
|                                                                                     | Самостоятельная работа                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                             |                                         |
|                                                                                     | Анализ предотвращения типичных ошибок менеджеров при продаже туров                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                             |                                         |
|                                                                                     | Тема 1.10<br>Способы продвижения турпродукта и виды рекламного продукта                                      | Содержание учебного материала                                                                                                                                                                                                                                           | Способы доведения информации до потребителя туристских услуг. Виды информационных ресурсов.                                                                                 |                                         |
| Практические занятия                                                                |                                                                                                              | 2                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                             |                                         |

|                                                                |                                                                                                                                                                                                 |   |                                            |
|----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|--------------------------------------------|
|                                                                | Анализ рекламной деятельности турфирмы («мастер -класс»)                                                                                                                                        |   |                                            |
|                                                                | <b>Самостоятельная работа</b>                                                                                                                                                                   | 6 |                                            |
|                                                                | Принципы работы маркетинговой службы в турфирме. Средства и формы рекламы турпродукта на рынке. Методы и нормативно-правовая основа рекламы турпродукта.                                        |   |                                            |
| <b>Тема 1.11</b><br>Разработка рекламного материала            | <b>Самостоятельная работа</b>                                                                                                                                                                   | 6 | ПК 2.1.<br>ПК 2.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 09    |
|                                                                | Процесс воздействия и восприятия рекламы. Принципы разработки и размещения рекламы. Особенности организации рекламных кампаний в туризме.                                                       |   |                                            |
|                                                                | Разработка маркетинговой стратегии турагентства                                                                                                                                                 |   |                                            |
| <b>Тема 1.12</b><br>Выставочная деятельность в туризме         | <b>Самостоятельная работа</b>                                                                                                                                                                   | 6 | ПК 2.1.<br>ПК 2.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 09    |
|                                                                | Специфика выставочной деятельности турфирмы. Особенности презентации туров на выставках, ярмарках, форумах.                                                                                     |   |                                            |
|                                                                | <b>Практические занятия</b>                                                                                                                                                                     | 2 |                                            |
|                                                                | Разработка плана рекламных мероприятий по продвижению турпродукта                                                                                                                               |   |                                            |
| <b>6 семестр</b>                                               |                                                                                                                                                                                                 |   |                                            |
| <b>Тема 1.13</b><br>Нерекламные методы продвижения турпродукта | <b>Содержание учебного материала</b>                                                                                                                                                            | 2 | ПК 2.1.<br>ПК 2.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 09    |
|                                                                | Нерекламные методы продвижения турпродукта: прямая рассылка информации, работа с постоянной клиентской базой, прямой маркетинг, организация культурных мероприятий (разбор конкретных ситуаций) |   |                                            |
| <b>Тема 1.14</b><br>Взаимодействия турагента с туроператором   | <b>Самостоятельная работа</b>                                                                                                                                                                   | 6 | ПК 2.1.<br>ПК 2.2.<br>ОК 01 – ОК 05; ОК 09 |
|                                                                | Виды взаимодействия с тур операторами. Взаимоотношения турагента с туроператором. Агентское соглашение. Агентское вознаграждение. Условия реализации турпродукта.                               |   |                                            |
|                                                                | Проектирование выставочной деятельности турагентства                                                                                                                                            |   |                                            |
| <b>Тема 1.15</b>                                               | <b>Содержание учебного материала</b>                                                                                                                                                            | 2 | ПК 2.1.                                    |

|                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |   |                                         |
|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|-----------------------------------------|
| Квалификационные требования к работникам турагентства. Оборудование офиса турфирмы. | Общие требования к персоналу туроператоров и турагентств. Область применения. Нормативные ссылки. Классификация персонала туроператоров и турагентств. Критерии оценки персонала.                                                                                                                                                                                                     | 4 | ПК 2.2.<br>ОК 01 – ОК 05;<br>ОК 09      |
|                                                                                     | Офис. Помещение офиса. Требования к помещению (офису). Местонахождение. Внешний вид и реклама. Документация на право пользования офисом. Микроклимат. Оформление помещений. Информация для посетителей.                                                                                                                                                                               |   |                                         |
|                                                                                     | Автоматизация труда менеджеров туристских агентств. Хранение, обработка и передача информации.                                                                                                                                                                                                                                                                                        |   |                                         |
|                                                                                     | <b>Самостоятельная работа</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |   |                                         |
|                                                                                     | Проектирование офиса турагентства согласно требованиям                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |   |                                         |
|                                                                                     | Квалификационные требования к руководителям (заместителям руководителей), специалистам, менеджерам, консультантам и референтам. Дополнительные требования. Решение ситуационных задач.                                                                                                                                                                                                |   |                                         |
| <b>Тема 1.16</b> Договорные отношения между турагентством и туроператором           | <b>Самостоятельная работа</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 6 | ПК 2.1.<br>ПК 2.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 09 |
|                                                                                     | Документооборот. Документооборот турагентства. Документы турагентства. Заявка турагентства туроператору на бронирование. Подтверждение от туроператора о бронировании. Агентский договор (туроператора с турагентством)                                                                                                                                                               |   |                                         |
|                                                                                     | Анализ возможных форм договора между турагентством и туроператором.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |   |                                         |
|                                                                                     | Схемы агентских сетей. Центральные и периферийные агентства. Схемы продвижения туристского продукта. Схема "рецептивный ТО - турист". Схема "рецептивный ТО - ТА - турист". Схема "рецептивный ТО - инициативный ТО - ТА - турист". Схема "рецептивный ТО - инициативный ТО - ТО оптовик - ТА - турист". Схема "рецептивный ТО - инициативный ТО - ТО оптовик - ТА - агент - турист". |   |                                         |
|                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |   |                                         |
| <b>Тема 1.17</b>                                                                    | <b>Самостоятельная работа</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 6 |                                         |

|                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                    |            |                                            |
|----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--------------------------------------------|
| Взаимоотношения между турагентством и потребителем                   | Установление контакта с клиентом. Эффективные формы общения с клиентами турфирмы. Приёмы воздействия на клиента. Применение правил убеждения в переговорах.                                                                        |            | ПК 2.1. ПК 2.2.<br>ОК 01 – ОК 05;<br>ОК 09 |
|                                                                      | Формы и стили обслуживания различных групп клиентов. Стратегии обслуживания различных групп клиентов.                                                                                                                              |            |                                            |
|                                                                      | Разработка этапов документооборота с туристом («мастер -класс»)                                                                                                                                                                    |            |                                            |
| <b>Тема 1.18</b><br>Понятие и классификация туристских формальностей | <b>Самостоятельная работа</b>                                                                                                                                                                                                      | 4          |                                            |
|                                                                      | Понятие туристских формальностей. Содержание туристских формальностей. Основополагающие правовые акты туристских формальностей. Документация, регламентирующая туристские формальности. Сущность паспортно - визовых формальностей |            |                                            |
|                                                                      | <b>Практические занятия</b>                                                                                                                                                                                                        | 2          |                                            |
|                                                                      | Исследование туристских формальностей. Разработка рекомендаций по оптимизации туристских формальностей в турагентстве                                                                                                              |            |                                            |
|                                                                      | Характеристика визового сопровождения туристов. Анализ ответственности турагентства при реализации туристских формальностей                                                                                                        |            |                                            |
|                                                                      | Доклад «Деятельность турагентства по регулированию туристских формальностей»                                                                                                                                                       |            |                                            |
|                                                                      | <b>Промежуточная аттестация (экзамен)</b>                                                                                                                                                                                          |            |                                            |
| <b>Всего</b>                                                         |                                                                                                                                                                                                                                    | <b>120</b> |                                            |

|                                                                     |                                       |     |  |
|---------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-----|--|
| <b>МДК.02.03 Координация качества выполнения турагентских услуг</b> |                                       | 160 |  |
| <b>4 семестр</b>                                                    |                                       |     |  |
| Тема 1.1.                                                           | <b>Содержание учебного материала:</b> | 2   |  |

|                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |    |                                         |
|-------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-----------------------------------------|
| Качество услуг и качество обслуживания в туризме как объекты управления | Общероссийский классификатор видов экономической деятельности (ОКДП). Общероссийский классификатор услуг населению (ОКУН). Классификация характеристик и показателей качества услуг туризма. Место управления качеством услуг в туризме в системе общего менеджмента. Теории Деминга, Кросби, Джурана и др. по проблемам управления качеством. Планирование, обеспечение, улучшение, контроль качества услуг. Многоаспектность качества услуг в туристской индустрии. Качество и конкурентоспособность организаций и услуг. Показатели, определяющие конкурентоспособность туристских организаций. Петля качества, спираль качества услуг туристской фирмы. |    | ПК 2.1.<br>ПК 2.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 09 |
|                                                                         | <b>Практические занятия:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |    |                                         |
|                                                                         | Развитие общества и его влияние на качество продукции и услуг.<br>Качество как философская категория.<br>Эволюция понятия «качество».                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 2  |                                         |
|                                                                         | <b>Самостоятельная работа</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |    |                                         |
|                                                                         | Основные понятия и определения в области качества.<br>Эволюция мышления в области управления качеством продукции и услуг в туризме. Многоаспектность качества услуг в туристской индустрии.<br>Правовое обеспечение качества.<br>Классификация и классификаторы услуг в туристской индустрии. Роль государственного регулирования туризма в повышении качества услуг в Российской Федерации.                                                                                                                                                                                                                                                                | 16 |                                         |
| Тема 1.2.<br>Методологические основы управления качеством               | <b>Содержание учебного материала:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |    | ПК 2.1.<br>ПК 2.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 09 |
|                                                                         | Классификация методов управления качеством. Методы управления персоналом в целях достижения требуемого качества обслуживания. Измерение показателей качества и конкурентоспособности услуг. Оценка качества системы обслуживания.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 2  |                                         |
|                                                                         | <b>Практические занятия</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 2  |                                         |

|                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |    |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|--|
|                                                                                                    | Оценка и прогнозирование уровня конкурентоспособности услуг и организаций. Инструменты управления (планирования) качества и анализа процесса (постоянного совершенствования).                                                                                                                                                                   |    |  |
|                                                                                                    | <b>Самостоятельная работа</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 14 |  |
|                                                                                                    | Развертывание функций качества (QFD, РФК) и концепция «дома качества». Инструменты анализа процесса (постоянного совершенствования). Обеспечение контроля качества и безопасности в области туризма. Необходимость создания информационной системы и информационной базы анализа и управления качеством                                         |    |  |
| <b>5 семестр</b>                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |    |  |
| Тема 1.3.<br>Методы оценки удовлетворенности потребителей качеством услуг и качеством обслуживания | <b>Лекционные занятия</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 4  |  |
|                                                                                                    | Система формирования потребителем оценки качества обслуживания. Модель качества на основе типологии элементов обслуживания Кедотта-Терджена, карта качества обслуживания, модель «значимость-удовлетворенность» и др.                                                                                                                           |    |  |
|                                                                                                    | <b>Практические занятия:</b><br>Определение лояльности внутренних и внешних потребителей услуг организации. Классификация и характеристика методов определения показателей качества услуг в туризме.<br>Модель качества на основе типологии элементов обслуживания Кедотта - Терджена, карта качества, модель «значимость – удовлетворенность». | 8  |  |
|                                                                                                    | <b>Самостоятельная работа обучающихся</b><br>Методы определения удовлетворенности потребителей качеством услуг в туристской отрасли. Методика SURVQUAL.<br>Определение лояльности внутренних и внешних потребителей услуг предприятий гостеприимства.<br>CRM – стратегии.                                                                       | 30 |  |

|                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |    |                                            |
|---------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|--------------------------------------------|
| <b>6 семестр</b>                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |    |                                            |
| Тема 1.4.<br>Модели управления качеством    | <b>Лекционные занятия:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 4  | ПК 2.1.<br>ПК 2.2. ОК 01 –<br>ОК 05; ОК 09 |
|                                             | Этапы развития управления качеством. Основные элементы новой системы управления качеством. Сущность процессного подхода к управлению качеством и его особенности. Определение состава процессов организаций. Приоритетные бизнес-процессы и их эффективное выполнение.                                              |    |                                            |
|                                             | <b>Практические занятия:</b><br>Сущность концепции «Шесть сигм».<br>Методологии «Шесть сигм»: постановка задачи, измерения, анализ, совершенствование, контроль (DMAIC).                                                                                                                                            | 6  |                                            |
|                                             | <b>Самостоятельная работа обучающихся</b><br>Принципы разработки системы качества ХАССП для предприятий общественного питания.<br>Система добровольной сертификации «ХАССП».<br>Премии в области качества в туризме.<br>Премия Деминга.<br>Модель европейской премии по качеству.<br>Российская премия по качеству. | 30 |                                            |
| <b>7 семестр</b>                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |    |                                            |
| Тема 1.5.<br>Сертификация в области туризма | <b>Лекционные занятия</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 2  | ПК 2.1.<br>ПК 2.2. ОК 01 –<br>ОК 05; ОК 09 |
|                                             | Оценка соответствия (сертификация, классификация) организаций в туризме.<br>Сертификация услуг туризма. Сертификация систем менеджмента качества.                                                                                                                                                                   |    |                                            |
|                                             | <b>Практические занятия:</b><br>Что такое стандартизация? Назовите и дайте характеристику видов стандартов.<br>В чем заключаются общие требования к туристским услугам в соответствии с ГОСТ Р 50690-2000?                                                                                                          | 6  |                                            |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                          |            |                              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>Самостоятельная работа</b>                                                                                                                                                                                                                                            | 32         |                              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <p>С какой целью проводится сертификация? Чем отличается добровольная сертификация от обязательной?</p> <p>На основании каких документов определяется принадлежность услуг к той или иной группе?</p> <p>Какие этапы включает порядок сертификации туристских услуг?</p> |            |                              |
| <b>Промежуточная аттестация в форме экзамена</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>6</b>   |                              |
| <b>Всего</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>166</b> |                              |
| <b>Учебная практика МДК 02.03</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>108</b> | ПК 2.1.                      |
| <p>Виды работ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Формирование навыков работы с возражениями для различных типов туристов</li> <li>- Ознакомление с должностными обязанностями персонала туроператорской/турагентской компании</li> <li>- Изучение перечня основных и дополнительных услуг</li> <li>- Оформление документов по продаже туристского продукта</li> <li>- Разработка программы обслуживания туристов</li> <li>- Информирование потребителя о туристских продуктах</li> <li>- Выявление и анализ запросов потребителя и возможности их реализации</li> <li>- Проектирование туров с учетом запросов потребителей</li> <li>- Формирование технологической карты тура</li> <li>- Изучение особенностей по разработке программы тура и расчёта его стоимости</li> <li>- Расчет стоимости турпакета в соответствии с заявкой потребителя</li> <li>- Рассчитать тур по заданным позициям</li> <li>- Демонстрация навыков использования информационных технологий туроператором/турагентом в своей работе</li> <li>- Выполнение работы по оказанию визовой поддержки потребителю</li> <li>- Оформление турпакета (турпутевки, ваучеры, страховые полисы)</li> </ul> |                                                                                                                                                                                                                                                                          |            | ПК 2.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 09 |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |            |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Формирование навыков работы со стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства</li> <li>- Оформление документов строгой отчетности</li> <li>- Взаимодействие с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта - Оформление отчета</li> <li>- Защита отчета</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |            |  |
| <b>Производственная практика МДК 02.03</b><br>Виды работ <ul style="list-style-type: none"> <li>- Подбор турпродукта</li> <li>- Ведение деловой переписки</li> <li>- Формирование турпродукта</li> <li>- Взаимодействие с поставщиками услуг</li> <li>- Оформление документации</li> <li>- Анализ профиля туроператора/турагента. Мониторинг предложений туроператоров.;</li> <li>- Анализ ресурсов выбранной дестинации. Анализ систем бронирований туроператоров;</li> <li>- Определение базовых услуг по заданным показателям. Оформление пакета документов для выезда туриста за рубеж по туру;</li> <li>- Анализ рынка турпродуктов,</li> <li>- Проведение маркетинговых исследований рынка туристских услуг;</li> <li>- Формирование туристского продукта. Поиск решений в ситуациях предоставления некачественных услуг, неполного предоставления услуг туроператором; - Составление и защита отчета.</li> </ul> | <b>72</b>  |  |
| <b>Экзамен по модулю</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <b>12</b>  |  |
| <b>ВСЕГО</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>620</b> |  |

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

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

Кабинет турагентской и туроператорской деятельности.

368600,

Республика Дагестан,

г. Дербент,

ул. Кобякова, д.32,

ауд № 12 (1 эт.)

Учебная мебель (столы и стулья ученические, преподавательские стул и стол)

доска – 1 шт.;

мультимедийный проектор (переносной) – 1 шт.;

проекционный экран - 1 шт.;

компьютер с возможностью подключения к сети «Интернет»;

наглядные пособия, схемы;

комплект лицензионного ПО (операционная система - Windows 10 Pro, текстовый редактор - Microsoft Word 2016)

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

#### **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. Выпрямкина, 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. Гаренских, Л. В. Немецкий язык: вводный курс = Deutsch: Vorkurs : практикум для СПО / Л. В. Гаренских, И. Т. Демкина. – 2-е изд. – Саратов: Профобразование, 2021. – 104 с. – ISBN 978-5-4488-1119-7. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/104910>
3. Гаренских, Л. В. Немецкий язык: вводный курс = Deutsch: Vorkurs : практикум для СПО / Л. В. Гаренских, И. Т. Демкина. – 2-е изд. – Саратов: Профобразование, 2021. – 104 с. – ISBN 978-5-4488-1119-7. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/104910>
4. 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>
5. 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>
6. 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>
7. 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>
8. 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>
9. 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>
10. 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>
11. 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>
12. 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>
13. 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>
14. 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>
15. 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>
16. 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>
17. 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>
18. Лебедева, Т. Н. Информатика. Информационные технологии: учебно-методическое пособие для СПО / Т. Н. Лебедева, Л. С. Носова, П. В. Волков. — Саратов: Профобразование, 2019. — 128 с. — ISBN 978-5-4488-0339-0. — Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/86070>
19. 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>
20. 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>
21. 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>
22. Прокопьева, Ю. В. Бухгалтерский учет и анализ : учебное пособие для СПО / Ю. В. Прокопьева. — Саратов: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 268 с. — ISBN 978-

- 5-4488-0336-9, 978-5-4497-0404-7. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/90197>
23. Раптанова, И. Н. English for service and tourism industry = Английский язык в сфере обслуживания и туризма: учебное пособие для СПО / И. Н. Раптанова, К. Г. Чапалда. – Саратов: Профобразование, 2020. – 118 с. – ISBN 978-5-4488-0681-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/91837>
24. 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>
25. 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>
26. 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>
27. 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>
28. 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>
29. Солодилова, И. А. Лексикология немецкого языка: учебное пособие для СПО / И. А. Солодилова. – Саратов: Профобразование, 2020. – 133 с. – ISBN 978-5-4488-0636-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/91883>
30. Солодилова, И. А. Лексикология немецкого языка: учебное пособие для СПО / И. А. Солодилова. – Саратов: Профобразование, 2020. – 133 с. – ISBN 978-5-4488-0636-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/91883>
31. Стренадюк, Г. С. Reise mit Vergnügen: учебное пособие для СПО / Г. С. Стренадюк, Н. Н. Ломакина, Ю. В. Погадаева. – Саратов: Профобразование, 2020. – 116 с. – ISBN 978-5-4488-0685-8. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой

образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/91843>

32. Технологии защиты информации в компьютерных сетях: учебное пособие для СПО / Н. А. Руденков, А. В. Пролетарский, Е. В. Смирнова, А. М. Суоров. – Саратов: Профобразование, 2021. – 368 с. – ISBN 978-5-4488-1014-5. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/102207>

33. 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>

34. Чапаева, Л. Г. Французский язык. Вводный курс: практикум для СПО / Л. Г. Чапаева. – Саратов: Профобразование, 2020. – 152 с. – ISBN 978-5-4488-0621-6. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/92198>

35. Чапаева, Л. Г. Французский язык. Вводный курс: практикум для СПО / Л. Г. Чапаева. – Саратов: Профобразование, 2020. – 152 с. – ISBN 978-5-4488-0621-6. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/92198>

36. 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>

37. 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>

38. Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность в обслуживании населения: учебное пособие для СПО / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2022. — 192 с. — ISBN 978-5-8114-9455-2. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/195460> .

### **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 и обрабатывать заказы клиентов                                                                                                                    | Осуществление приема заказов от туристов<br>Консультирование туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа)<br>Знать организацию работы с запросами туристов<br>Знать Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |
| ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа                                                                                                                  | Координация работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа<br>Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями                                                                           | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |
| ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам                                                            | Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами<br>Выполнение задач по оформлению и обработке заказов                                                                                                                                                          | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |
| ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности | Владеть техникой количественной оценки и анализа информации<br>Владеть методикой хранения и поиска информации                                                                                                                                                                               | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |
| ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в                                           | Владеть основами организации деятельности служб предприятий туризма и основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных<br>Знать требования к оформлению и учету заказов.                                                                                                | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |

|                                                                                                                                                              |                                                                                                                                          |                                                        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях                                                        | Знать программное обеспечение деятельности туристских организаций по учёту заказов и клиентов.                                           |                                                        |
| ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде                                                                                        | Взаимодействовать с туроператорами, турагентами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |
| ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста | Владеть культурой межличностного общения<br>Знать этику делового общения                                                                 | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |
| ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках                                                                   | Знать нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности                                    | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |