

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
«Южно-Уральский государственный колледж»

УТВЕРЖДАЮ:

Зам. директора по учебной работе  
\_\_\_\_\_/Т. С. Занова/  
от «30» \_июнь\_ 2023 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**ПМн.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ И ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ**

по специальности среднего  
профессионального образования

43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

**2023 г.**

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе примерной программы по профилю профессионального образования СПО 43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

Организация-разработчик рабочей программы: Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Южно-Уральский государственный колледж».

Разработчики:

Фурсова Елена Сергеевна, преподаватель отделения «Туризм и гостиничный сервис»

Агеева И.С. преподаватель отделения «Туризм и гостиничный сервис»

**РАССМОТРЕНА И РЕКОМЕНДОВАНА К УТВЕРЖДЕНИЮ**

на заседании отделения «Туризм и Гостиничный сервис»

(Протокол № 8 от «16» мая 2023 г.)

Заведующая отделением \_\_\_\_\_/Агеева И. С

## Профессиональный модуль

### **ПМ.02      Предоставление туроператорских и турагентских услуг** **(базовая подготовка)**

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе ФГОС СПО. Включает в себя: паспорт рабочей программы (место профессионального модуля в структуре ППССЗ, цели и задачи профессионального модуля – требования к результатам освоения профессионального модуля); структуру и содержание профессионального модуля (объём и виды учебной работы, тематический план и содержание профессионального модуля); условия реализации профессионального модуля (требования к минимальному материально-техническому обеспечению, информационно обеспечение обучения, перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, основной и дополнительной литературы); контроль и оценку результатов освоения профессионального модуля.

#### Количество часов на освоение программы профессионального модуля:

всего –862часов, в том числе:  
максимальной учебной нагрузки обучающегося – 464 часов, в том числе в форме практической подготовки - 430 часа, включая:  
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося –180 часов и практических занятий – 254 часа, курсовая работа – 30 часов  
самостоятельной работы обучающегося – 52 часа;  
учебная практика – 72 часа  
производственной практики – 216 часов

#### Форма промежуточной аттестации:

- дифференцированный зачёт по МДК.02.01, МДК 02.02, МДК 02.03,
- экзамен по МДК 02.04,
- дифференцированный зачёт по учебной производственной практике;
- экзамен (квалификационный) по профессиональному модулю.

#### Наименование разделов:

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

#### МДК.02.01 Предоставление туроператорских услуг

#### МДК.02.02 Предоставление турагентских услуг

#### МДК.02.03 Координация качества выполнения турагентских услуг

#### МДК.02.04 Организация досуга туристов

- учебная практика

- Производственная практика

## ***СОДЕРЖАНИЕ***

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

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

## 1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

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

### 1.1.1. Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 06.	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> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <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>– ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов;</li> <li>– цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги;</li> <li>– системы бронирования услуг;</li> <li>– организацию работы с запросами туристов;</li> <li>– требования к оформлению и учету заказов;</li> <li>– порядок контроля за прохождением и выполнением заказов;</li> <li>– виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций;</li> <li>– программное обеспечение деятельности туристских организаций;</li> <li>– этику делового общения;</li> <li>– основы делопроизводства;</li> <li>– правила внутреннего трудового распорядка;</li> <li>– правила по охране труда и пожарной безопасности.</li> </ul>

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

Всего часов – 862 часа

в том числе в форме практической подготовки – 430 часов

Из них на освоение МДК– 464 часов.

в том числе самостоятельная работа – 52.

практики, в том числе учебная – 72 часов;

производственная – 216 часов.

Промежуточная аттестация – 14 часов.

???

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### 2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего, час.	В т.ч. в форме практической.	Объем профессионального модуля, ак. час.					
				Всего	Обучение по МДК			Практики	
					В том числе				
					Лабораторных. и практических. занятий	Самостоятельная работа	Промежуточная аттестация	Учебная	Производственная
1	2	3	4	5	6	8	9	10	11
ПК 2.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Раздел 1. Технология и организация туроператорской деятельности	207	94	110	58	52			
ПК 21. ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Раздел 2. Технология и организация турагентской деятельности	96	64	96	48				
ПК2.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Раздел 3. Координация работы по реализации заказов	140	84	140	84				
ПК 2.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Раздел 4. Организация досуга туристов	82	60						
	Учебная практика	72	72					72	
	Производственная практика	216	216						216
	Промежуточная аттестация	14							
	Всего:	862	430	346	254	52		72	216

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

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем, акад. ч / в том числе в форме практической подготовки, акад ч	Уровень освоения
1	2	3	3
<b>Раздел 1. Технология и организация туроператорской деятельности</b>		<b>150</b>	
<b>МДК 02.01 А Предоставление туроператорских услуг</b>			
<b>Тема 1.1. Основы туроператорской деятельности</b>	<b>Лекции, в том числе в форме практической подготовки</b>	20	
	1. Развитие и регулирование туроператорской деятельности в РФ и за рубежом.	2	2
	2. Понятие туроператорской деятельности. Развитие и регулирование туроператорской деятельности в России	4	2
	3. Международное регулирование туристской деятельности.	2	2
	4. Нормативно-правовая база осуществления туроператорской деятельности.	2	2
	5. Организационно - правовые формы функционирования туроператоров	4	2
	6. Документация туроператорской фирмы, ведение туристской отчетности.	4	2
	7. Права и обязанности туроператора, турагента и туриста	2	2
	<b>Практические занятия, в том числе в форме практической подготовки</b>	<b>12</b>	
	1. Анализ профиля туроператоров	4	2
	2. Изучение технологии оформления договоров	2	2
	3. Оформление пакета документов для выезда туриста за рубеж по туру	4	2
	4. Разбор ситуаций предоставления некачественных услуг, неполного предоставления услуг туроператором	2	2
<b>Тема 1.2. Технология разработки туристского продукта</b>	<b>Лекции, в том числе в форме практической подготовки</b>	22	
	1. Понятие разработки туристского продукта. Виды турпродуктов.	2	2
	2. Изучение и анализ ресурсов выбранной дестинации	4	2
	3. Свойства и цели турпродукта	2	2
	4. Принципы выбора базовых услуг и турпродуктов	4	2
	5. Выбор схемы работы в дестинации	2	2
	6. Основные правила и методика составления программ туров	4	2
	7. Расчет стоимости тура	4	2
	<b>Практические занятия, в том числе в форме практической подготовки</b>	<b>26</b>	
	1. Анализ ресурсов выбранной дестинации	2	2
	2. Определение базовых услуг по заданным показателям	4	2



	3.Выбор вариантов бронирования услуг контрагентов	4	2
	4.Разработка массового турпродукта	4	2
	5.Разработка индивидуального турпродукта	4	2
	6.Разработка vip тура	4	2
	7.Решение расчётных задач	4	2
<b>Тема 1.3. Оформление и обработка заказов клиентов</b>	<b>Лекции, в том числе в форме практической подготовки</b>	<b>20</b>	<b>2</b>
	1.Теоретические аспекты оформления и обработки заказов	6	2
	2.Технология работы с клиентами и их обслуживанию.	6	2
	3.Теоретические аспекты качества обслуживания клиентов.	4	2
	4.Программное обеспечение для учёта и ведения заказов и клиентов.	4	2
	<b>Практические занятия, в том числе в форме практической подготовки</b>	<b>20</b>	<b>2</b>
	1.Мониторинг предложений туроператоров.	8	2
	2.Анализ систем бронирований туроператоров.	6	2
	3.Анализ деятельности принимающих компаний в России и за рубежом	6	2
<b>Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 1</b>		<b>32</b>	
<b>Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы</b>			
1. Виды и формы обслуживания туристов. 2. Мотивация интенсивного и качественного труда в туроперейтинге. 3. Принципы качественного обслуживания. 4. Содержание процесса обслуживания и продажи туристского продукта. 5. Сбор информации о компаниях, работающих на рынке туристических услуг и оценка их деятельности 6. Процедура выбора туруслуг на рынке производителей. 7. Процесс разработки, определения категории тура исходя из уровня обслуживания туристов на маршруте. 8. Посещение специализированных выставок. 9. Проблемы развития туризма, пути их решения. 10. Приоритетные виды и направления туризма в Уральском регионе. 11. Детский туризм и его проектировочные и технологические особенности. 12. Экотуризм и его проектирование и технологические особенности. 13. Туризм выходного дня и его проектировочные и технологические особенности. 14. Основные виды туристских фирм в туристском бизнесе и их характеристики. 15. Классы туристского обслуживания их характеристика. 16. Технологическая документация тура 17. Методы контроля качества обслуживания. 18. Основные положения договоров с поставщиками тур услуг. 19. Информационный листок к тур.путевке. 20. Информационный каталог туроператора.			
<b>Раздел 2. Технология и организация турагентской деятельности</b>		<b>96</b>	
<b>МДК 02.02 А Предоставление турагентских услуг</b>		<b>96</b>	

<b>Тема 2.1. Основы турагентской деятельности</b>	<b>Лекции, в том числе в форме практической подготовки</b>	24	
	1. Развитие и регулирование турагентской деятельности в РФ и за рубежом..	4	2
	2. Понятие турагентской деятельности	4	2
	3. Международное регулирование туристской деятельности.	4	2
	4. Развитие и регулирование турагентской деятельности в России	4	2
	5. Нормативно-правовая база осуществления турагентской деятельности. Организационно - правовые формы функционирования турагентов	4	2
	6. Документация турагента, ведение туристской отчетности. Права и обязанности туроператора, турагента и туриста	4	2
	<b>Практические занятия, в том числе в форме практической подготовки</b>	<b>24</b>	
	Анализ профиля турагентов	6	2
	Изучение технологии оформления договоров	6	2
	Оформление пакета документов для выезда туриста за рубеж по туру	6	2
	Разбор ситуаций предоставления некачественных услуг, неполного предоставления услуг турагентом	6	2
<b>Тема 2.2. Коммуникационные технологии в туризме</b>	<b>Лекции, в том числе в форме практической подготовки</b>	24	
	1. Практика делового общения и переписки. Формирование коммуникативных навыков. Понятие корпоративной культуры.	4	2
	2. Профессиональная этика работников туроператорской компании	4	2
	3. Работа с информационно-справочными материалами. Изучение популярных электронных порталов по туризму и работа с ними.	4	2
	4. Использование каталогов и ценовых предложений	4	2
	5. Решение проблем с помощью правового регулирования.	4	22
	6. Качество обслуживания и способы его регулирования в туризме	4	
	<b>Практические занятия, в том числе в форме практической подготовки</b>	<b>24</b>	
	1. Деловая игра «Практика делового общения». Правила проведения семинаров и вебинаров.	6	2
	2. Деловая игра «Проведение семинаров и вебинаров.	6	2
	3. Деловая игра «Основы делового общения».	4	2
	4. Написать краткое эссе на тему «Приемы воздействия на клиента в турфирме».	4	2
<b>Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 2</b>			
<b>Раздел 3. Координация работы по реализации заказов</b>		<b>146</b>	
<b>МДК 02.03 А Координация качества выполнения туроператорских и турагентских услуг</b>		<b>146</b>	
<b>Тема 3.1. Организация контроля качества обслуживания на предприятии</b>	<b>Лекции, в том числе в форме практической подготовки</b>	30	
	1. Организация контроля качества обслуживания	6	2
	2. Понятие и сущность сервиса	4	2
	3. Модель качества услуги на предприятиях в сфере туризма	6	2

	4.Качество обслуживания и услуг на предприятиях в сфере туризма		4	2
	5.Сущность и необходимость организации контроля качества продукции и услуг		4	2
	6.Организация контроля качества		6	2
	<b>Практические занятия,в том числе в форме практической подготовки</b>		<b>44</b>	
	Разработка контроля качества обслуживания на предприятии		14	2
	Определение проблем контроля качества услуг		14	2
	Составление комплексной системы менеджмента качества		14	2
<b>Тема 3.2. Оценка качества обслуживания на предприятии</b>	<b>Лекции, в том числе в форме практической подготовки</b>		28	
	1.Теоретические аспекты оценки качества обслуживания на предприятии туризма		4	
	2.Основные методы оценки качества обслуживания		6	
	3.Особенности обеспечения качества услуг		4	
	4.Система оценки качества обслуживания		6	
	5.Формы и методы оценки качества услуг		8	
	<b>Практические занятия,в том числе в форме практической подготовки</b>		<b>44</b>	
	Проведение оценки эффективности предприятия		14	2
	Составление характеристики предприятия		14	2
	Определение показателей качества обслуживания		14	2
<b>МДК.02.04. Организация досуга туристов</b>			<b>60</b>	
<b>Тема 2.1. Основы анимационной деятельности</b>	<b>Содержание</b>			
	1.	Введение. Основные понятия. Сущность анимации Определение анимации в туризме и гостеприимстве	2	2
	2.	Организация досуга с древности до наших дней. Предпосылки развития туристской анимации	2	
	3.	Функции туристской анимации. Типология анимации	2	
	<b>Лабораторные работы</b>		-	
	<b>Практические занятия</b>		<b>14</b>	
	1.	Хронология развития массовых празднеств и зрелищ	2	

	2.	Русская народная культура как основа анимационного сервиса	2	
	3.	Календарь русских народных праздников.	2	
	4	Классификация праздников	2	
	5	Анимация и спорт	2	
	6	Карнавалы и маскарады в России.	2	
	7	История массовых праздников и зрелищ	2	
	<b>Содержание</b>		6	
<b>Тема 2.2.</b> Организация обслуживания туристов в гостиницах и туристских комплексах	1.	Особенности работы с туристами разных категорий Национальные особенности туристов	2	2
	2.	Формы работы с разными возрастными группами отдыхающих	2	
	3.	Анимационные программы для семейного круга	2	
	<b>Лабораторные работы</b>		-	
	<b>Практические занятия</b>		12	
	1.	Гостиничные анимационные услуги и программы	2	
	2	Психолого-возрастные особенности аудитории для мероприятий	2	
	3	Терминология досугового мероприятия	2	
	4	Игра в образовательном и воспитательном процессе	2	
	5	Материальная база, оборудование, реквизит для обеспечения плодотворной работы анимационной службы гостиниц и туркомплексов	2	
	6	Характеристика младшего обслуживающего персонала в гостиничных анимационных службах	2	
<b>Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 3</b> 1. В сети Интернет найдите информацию о туристских выставках, изучите условия участия в выставке. 2. Составить перечень услуг, соответствующих обслуживанию туристов по VIP-классу. 3. Определить класс обслуживания для каждой из следующих фокус-групп: пенсионеры; служащие; предприниматели 4. Найдите рекламные сообщения туристских предприятий. 5. Назовите и приведите примеры средств рекламы, применяемых при продвижении туристского продукта. 6. В сети Интернет найдите примеры стимулирования сбыта в сфере туризма. Назовите и приведите примеры средств			20	

<p>стимулирования сбыта, применяемых при продвижении туристского продукта</p> <p>7. Проанализируйте два сайта туроператоров. Какой из них более технологичен и удобен для туриста при покупке туристского продукта.</p> <p>8. Законспектируйте факторы, влияющие на состояние туризма. Приведите 4-5 примеров статичных и динамичных факторов.</p> <p>9. Ознакомьтесь с предложениями двух страховых компаний для туристов. Сделайте сравнительный анализ предлагаемых ими страховых продуктов.</p> <p>10. Составьте примерный проект рекламной компании туристической фирмы.</p>		
<p><b>Учебная практика</b></p> <p><b>Виды работ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ознакомление с должностными обязанностями персонала туроператорской/турагентской компании.</li> <li>- Изучение перечня основных и дополнительных услуг.</li> <li>- Изучение особенностей по разработке программы тура и расчёта его стоимости.</li> <li>- Изучение правила по технике безопасности.</li> <li>- Формирование навыков работы со стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства</li> <li>- Проектирование туров с учетом запросов потребителей.</li> <li>- Формирование технологической карты тура.</li> <li>- Демонстрация навыков использования информационных технологий туроператором/турагентом в своей работе.</li> <li>- Разработка программы обслуживания туристов.</li> <li>- Организация обслуживания туристов в программном туризме.</li> <li>- Рассчитать тур по заданным позициям</li> </ul>	72	
<p><b>Производственная практика</b></p> <p><b>Виды работ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Проведение маркетинговых исследований рынка туристских услуг</li> <li>- Формирование туристского продукта</li> </ul>	216	
<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>14</b>	
<b>Всего</b>	<b>862</b>	

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

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

Кабинеты «Основ маркетинга»; «Организации деятельности сотрудников службы продаж», оснащенные в соответствии с п. 6.1.2.1 примерной образовательной программы по специальности.

Оснащенные базы практики в соответствии с п. 6.1.2.5 примерной образовательной программы по специальности.

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

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

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

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

### **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 <sup>1</sup>	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов	Осуществление приема заказов от туристов Консультирование туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа) Знать организацию работы с запросами туристов Знать Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа	Координация работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями	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 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	Владеть техникой количественной оценки и анализа информации Владеть методикой хранения и поиска информации	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

<sup>1</sup> В ходе оценивания могут быть учтены личностные результаты.

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	Владеть основами организации деятельности служб предприятий туризма и основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Знать требования к оформлению и учету заказов. Знать программное обеспечение деятельности туристских организаций по учёту заказов и клиентов.	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
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 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

