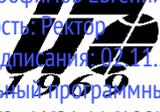


Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Трофимов Евгений Николаевич  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 07.06.2024 09:08:57  
Уникальный программный ключ:  
c379ad69ad4691d1bf100b763323cc41cc52545



**Образовательное частное учреждение высшего образования  
«Российская международная академия туризма»**

Факультет среднего профессионального образования

Принято Ученым Советом  
29 июня 2024 г.  
Протокол № 02-06-02

УТВЕРЖДАЮ  
Первый проректор  
В.Ю. Питюков  
25 июня 2024 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

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

специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

## СОДЕРЖАНИЕ

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ .....</b>   | <b>3</b>  |
| 1.1. Область применения программы .....   | 3         |
| 1.2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы  | 3         |
| 1.3. Цели и задачи профессионального модуля - требования к результатам освоения профессионального модуля.....                       | 3         |
| <b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....</b>  | <b>12</b> |
| 2.1. Структура профессионального модуля .....   | 12        |
| 2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля .....  | 14        |
| <b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ....</b>   | <b>19</b> |
| 3.1. Материально-техническое обеспечение, необходимое для осуществления образовательного процесса по профессиональному модулю ..... | 19        |
| 3.2. Информационное обеспечение реализации программы.....   | 20        |
| 3.2.1. Основные печатные и электронные издания.....   | 20        |
| 3.2.2. Дополнительные источники.....  | 22        |
| 3.2.3. Обновляемые современные профессиональные базы данных .....   | 24        |
| <b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ .....</b>   | <b>27</b> |

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

## 1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.02 «Предоставление туроператорских и турагентских услуг» является частью образовательной программы, разработанной в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (ФГОС СПО) по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, срок обучения - 2 года 10 месяцев.

## 1.2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

Профессиональный модуль «Предоставление туроператорских и турагентских услуг» является обязательной частью профессионального цикла образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности.

Особое значение профессиональный модуль имеет при формировании и развитии ОК 01-ОК 09, ПК 2.1-2.2, ДПК 1.6.

## 1.3. Цели и задачи профессионального модуля - требования к результатам 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 правовой и 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. | Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-  |

|        |   |
|--------|---|
|        | нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения                                  |
| ОК 07. | Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях |
| ОК 08. | Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности   |
| 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                        |
| ДПК 1.6 | Сопровождать туристов при прохождении маршрута (по видам туризма) |

#### 1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

|                  |   |
|------------------|---|
| Владеть навыками | <p>Координации работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа;</p> <p>Консультирования туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа);</p> <p>Осуществления приема заказов от туристов;</p> <p>Проверки наличия всех реквизитов заказа;</p> <p>Идентификации вида заказа;</p> <p>Направления заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль;</p> <p>Корректировки сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа.</p> <p>Организации сопровождения туристов (экскурсантов) в процессе перевозки на маршруте экскурсии</p> <p>Организации сопровождения туристов (экскурсантов) к объектам показа, объектам общественного питания, местам проведения культурно-зрелищных/спортивных мероприятий, средствам размещения</p> <p>Организации сопровождения туристов (экскурсантов) с ограниченными возможностями здоровья</p> <p>Оперативного информирования туристов (экскурсантов) об изменениях в программе экскурсионного обслуживания</p> <p>Обеспечения соответствия маршрута экскурсии заявке на экскурсионное обслуживание</p> <p>Информирования туристов (экскурсантов) о посещаемых объектах показа и инфраструктуры, а также о местных культурных и поведенческих особенностях, связанных с национальными и локальными</p> |
|------------------|---|

|  |  |
|--|--|
|  | <p>традициями</p> <p>Рассказа об объектах экскурсионного показа с применением техник ведения экскурсий и методических рекомендаций</p> <p>Инструктирования туристов (экскурсантов) о правилах поведения и безопасности на маршрутах экскурсий</p> <p>Предоставления путевой информации по маршруту экскурсии</p> <p>Контроля за передвижением туристов (экскурсантов) по маршруту экскурсии, соблюдением расписания экскурсии</p> <p>Осуществления коммуникации с туристами (экскурсантами), их консультирование по маршруту экскурсии</p> <p>Разработки и планирования маршрута (по видам туризма)</p> <p>Технической подготовки туристов перед прохождением маршрута</p> <p>Сбора и анализа информации о физико-географических и социально-культурных особенностях района маршрута (по видам туризма)</p> <p>Анализа и оценки опасностей и рисков предполагаемого маршрута, включая оценку погодных-климатических условий (по видам туризма)</p> <p>Составления подробного плана маршрута (по видам туризма)</p> <p>Планирования запасных вариантов прохождения маршрута (по видам туризма)</p> <p>Разработки общего плана-графика прохождения маршрута (по видам туризма)</p> <p>Разработки плана действий при возникновении чрезвычайной ситуации или несчастном случае в группе (по видам туризма)</p> <p>Разработки тактического плана прохождения технически сложных участков маршрута (по видам туризма)</p> <p>Разработки запасных вариантов прохождения маршрута (по видам туризма)</p> <p>Разработки организационных, тактических и технических действий по снижению и профилактике различных видов опасностей и рисков, включая восхождение и спуск с маршрута (по видам туризма)</p> <p>Планирование мест размещения и способов организации временных и стационарных лагерей (по видам туризма)</p> <p>Сопровождения регистрации туристских групп и туристов в территориальных органах Министерства Российской Федерации по</p> |
|--|--|

|  |  |
|--|--|
|  | <p>делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий или в службах спасения</p> <p>Подготовки снаряжения (по видам туризма)</p> <p>Разработки списков необходимого личного и общественного снаряжения (по видам туризма)</p> <p>Проверки личного и общественного снаряжения перед выходом на маршрут (по видам туризма)</p> <p>Планирования питания и питьевого режима на маршруте (по видам туризма)</p> <p>Составления походной раскладки продуктов и меню питания, питьевого режима с учетом предпочтений клиентов и специфики приготовления пищи и водообеспечения в походных условиях (по видам туризма)</p> <p>Проведения инструктажа клиентов по правилам безопасности перед выходом на маршрут (по видам туризма)</p> <p>Планирования связи на маршруте, проверка исправности средств связи<br/>Обеспечения связи между экипажами транспортных средств</p> <p>Планирования мероприятий по минимизации негативного воздействия на природу</p> <p>Проведения инструктажа клиентов о возможных опасностях и рисках, правилах поведения и безопасности во время прохождения маршрута (по видам туризма)</p> <p>Лидирования и замыкания группы на всех этапах маршрута (на восхождениях и спусках, на подходах к маршрутам и отходах от них) (по видам туризма)</p> <p>Налаживания переправ через горные реки, включая выбор тактики, техники движения и способов организации страховки на переправах<br/>Лидирования и страховки клиента или группы на технически сложных или опасных участках маршрута (по видам туризма)</p> <p>Синхронизации гребли, команды и их применения при прохождении маршрута</p> <p>Управления судном в препятствиях с вертикальными и горизонтальными циркуляциями, пульсациями потока, сбоями струй, валами и другими неупорядоченными течениями</p> <p>Управления выбранными для прохождения средствами сплава: байдарками, катамаранами, рафтами</p> <p>Ремонта снаряжения в случае его повреждения (по видам туризма)</p> |
|--|--|

|       |  |
|-------|--|
|       | <p>Планирования и помощи в организации кормления лошадей</p> <p>Чистки и седловки лошадей</p> <p>Оценки состояния лошади перед выходом на маршрут</p> <p>Ухода за лошастью</p> <p>Осмотра лошадей и уход за лошадьми на маршруте</p> <p>Регистрации группы в аварийно-спасательных службах до начала путешествия (по видам туризма)</p> <p>Организации и руководства проведением поисково-спасательных мероприятий своими силами с использованием подручных средств (по видам туризма)</p> <p>Вызова помощи при возникновении аварийной ситуации или несчастном случае (по видам туризма)</p> <p>Планирования транспортного обеспечения маршрута: подъезд к началу маршрута, отъезд с места окончания маршрута, внутримаршрутные переезды, автосопровождение</p> <p>Коммуникации и взаимодействия со службой спасения и другими группами, находящимися в районе (по видам туризма)</p> <p>Организации и проведения поисково-спасательных работ (по видам туризма)</p> <p>Организации транспортировки пострадавшего</p> <p>Организации аварийных бивуаков</p> <p>Эвакуации пострадавших</p> |
| Уметь | <p>Координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа;</p> <p>Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями;</p> <p>Владеть культурой межличностного общения;</p> <p>Владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры;</p> <p>Владеть техникой количественной оценки и анализа информации;</p> <p>Владеть методикой хранения и поиска информации;</p> <p>Вести документацию, хранение и извлечение информации;</p> <p>Пользоваться компьютерными программами бронирования туров;</p> <p>Осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа;</p> <p>Собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные;</p> <p>Формировать банки данных.</p> <p>Организация посещения объектов экскурсионного показа</p> <p>Обеспечение экскурсоводов (гидов) информацией о маршрутах</p>  |

|   |
|---|
| <p>экскурсий</p> <p>Определять тему и составлять маршрут экскурсии</p> <p>Использовать методические приемы, формы и методы проведения экскурсий</p> <p>Составлять методическую разработку экскурсии</p> <p>Составлять технологическую карту экскурсии и иную экскурсионную документацию</p> <p>Использовать технические средства и технологии при разработке экскурсий</p> <p>Устанавливать контакт с туристами (экскурсантами) и удерживать их внимание</p> <p>Применять технику публичных выступлений</p> <p>Применять навыки экскурсионного рассказа, экскурсионного показа и демонстрации экспонатов</p> <p>Применять методические приемы и методы, соответствующие программе экскурсионного обслуживания</p> <p>Обеспечивать соблюдение маршрута и расписания экскурсии</p> <p>Корректировать маршрут и содержание экскурсии в случае наступления непредвиденных обстоятельств</p> <p>Использовать технические средства при проведении экскурсий</p> <p>Разрешать конфликтные ситуации, возникающие на маршрутах экскурсий</p> <p>Разрабатывать планы действий при возникновении аварийной ситуации или несчастном случае в группе</p> <p>Применять методические приемы, соответствующие маршруту экскурсии</p> <p>Корректировать программу обслуживания по маршруту экскурсии с учетом индивидуальных потребностей туристов (экскурсантов)</p> <p>Использовать технические средства при сопровождении туристов (экскурсантов) по маршруту экскурсии</p> <p>Организовывать взаимодействие с правоохранительными органами и спасательными службами при возникновении чрезвычайных ситуаций</p> <p>Планировать и составлять план маршрута (по видам туризма)</p> |
|---|

|  |  |
|--|--|
|  | <p>Анализировать и оценивать физико-географические особенности района (по видам туризма)</p> <p>Анализировать и оценивать потенциальные опасности и риски (по видам туризма)</p> <p>Анализировать и оценивать социально-культурные особенности (по видам туризма)</p> <p>Анализировать и оценивать особенности состава группы (пол, возраст, уровень физической и технической подготовленности) (по видам туризма)</p> <p>Анализировать и оценивать технические особенности маршрута (общая протяженность, техническая сложность, уровень автономности) (по видам туризма)</p> <p>Составлять краткосрочные локальные прогнозы погоды на основе анализа доступных метеорологических данных и собственных наблюдений за погодой (по видам туризма)</p> <p>Проводить подбор и подготовку личного, группового страховочного и специального туристского снаряжения с учетом специфики предполагаемого маршрута (по видам туризма)</p> <p>Кататься на горных лыжах или сноуборде по неподготовленным горным склонам в любых снежных условиях</p> <p>Передвигаться и лидировать на горном рельефе любых видов (травянистых и осыпных склонах, скальном, ледово-снежном и комбинированном рельефе)</p> <p>Организовывать движение и обеспечивать страховку клиента или группы на горном рельефе любых видов (травянистых и осыпных склонах, скальном, ледово-снежном и комбинированном рельефе)</p> <p>Передвигаться по закрытым ледникам</p> <p>Пользоваться техническими приемами спасения из ледовых трещин<br/>Переправляться через горные реки, включая выбор тактики, техники движения и способов организации страховки на переправах</p> <p>Обучать гребковой технике: прямой и обратный гребки, дуговые прямой и обратный гребки, одиночное и параллельное притяжение, безопорная проводка весла, подруливание</p> <p>Обучать торможению судна при помощи весел, камней в русле, береговых выступов и структуры потока</p> <p>Организовывать различные виды страховок на воде</p> <p>Ориентироваться в лесной и горной местности</p> |
|--|--|

|       |  |
|-------|--|
|       | <p>Ориентироваться с использованием топографических карт и компаса</p> <p>Ориентироваться без применения карт и компаса</p> <p>Пользоваться спутниковыми навигационными системами</p> <p>Ориентироваться в сложных погодных условиях и при плохой видимости</p> <p>Готовить пищу в полевых условиях</p> <p>Взаимодействовать со службами спасения и группами, находящимися в районе</p> <p>Использовать основные невербальные сигналы при работе с вертолетом</p> <p>Проводить поисково-спасательные работы с использованием подручных средств</p> <p>Проводить поисково-спасательные работы в лавинах силами одного и нескольких человек</p> <p>Работать с лавинными датчиками при поиске одного и нескольких пострадавших</p> <p>Зондировать снежный склон силами одного и нескольких человек при поиске одного и нескольких пострадавших</p> <p>Оказывать первую помощь в полевых условиях</p> <p>Транспортировать пострадавшего с использованием подручных средств</p> <p>Организовывать аварийные бивуаки</p> <p>Ремонтировать все виды снаряжения</p> <p>Обслуживать транспортные средства, определять неисправности и проводить мелкий ремонт</p> |
| Знать | <p>Законодательство Российской Федерации в сфере туризма;</p> <p>Нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности;</p> <p>Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов;</p> <p>Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги;</p> <p>Системы бронирования услуг;</p> <p>Организацию работы с запросами туристов;</p> <p>Требования к оформлению и учету заказов;</p> <p>Порядок контроля за прохождением и выполнением заказов;</p> <p>Виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций;</p> <p>Программное обеспечение деятельности туристских организаций;</p> <p>Этику делового общения;</p> <p>Основы делопроизводства;</p> <p>Правила внутреннего трудового распорядка;</p> <p>Правила по охране труда и пожарной безопасности.</p>  |

|  |  |
|--|--|
|  | <p>Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела</p> <p>Особенности субъекта Российской Федерации (географические, историко-культурные, экономические и туристские)</p> <p>Локальные нормативные акты организации, регламентирующие осуществление экскурсионной деятельности</p> <p>Функции структурных подразделений экскурсионного бюро</p> <p>Основы делопроизводства</p> <p>Требования к оформлению и учету заказов на экскурсии</p> <p>Порядок контроля прохождения и выполнения заказов на экскурсии</p> <p>Структура и состав информации, содержащейся в электронной путевке</p> <p>Технология компьютерной обработки заказов на экскурсии</p> <p>Иностранный язык в объеме, необходимом для консультирования туристов по оформлению заказов на экскурсионные услуги</p> <p>Этика межкультурного и делового общения</p> <p>Туристский потенциал населенного пункта (района)</p> <p>Теоретические основы экскурсионной деятельности</p> <p>Этика и культура межличностного общения</p> <p>Правила оказания первой помощи и обеспечения безопасности, порядок действий в чрезвычайной ситуации</p> |
|--|--|

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

Всего часов – 542

в том числе в форме практической подготовки – 334

Из них на освоение МДК 02.01 – 384

в том числе самостоятельная работа – 12.

практики, в том числе учебная – 36

производственная – 108

Промежуточная аттестация – 14

## 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 подготовки | Объем профессионального модуля, ак. час. |                                     |                        |                       |                          |           |                  |  |
|---|--|-------------|--|--|-------------------------------------|------------------------|-----------------------|--------------------------|-----------|------------------|--|
|   |  |             |  | Обучение по МДК                          |                                     |                        |                       |                          | Практики  |                  |  |
|   |  |             |  | Всего                                    | В том числе                         |                        |                       |                          | Учебная   | Производственная |  |
|   |  |             |  |  | Лабораторных и практических занятий | Самостоятельная работа | Курс. работа (проект) | Промежуточная аттестация |           |                  |  |
| <i>1</i>                                | <i>2</i>   | <i>3</i>    | <i>4</i>                               | <i>5</i>                                 | <i>6</i>                            | <i>7</i>               | <i>8</i>              | <i>9</i>                 | <i>10</i> | <i>11</i>        |  |
| ПК 2.1<br>ПК 2.2<br>ОК 01 – ОК 09       | Раздел 1.<br>Технология и организация туроператорской деятельности | <b>114</b>  | 68                                     | <b>114</b>                               | 44                                  | 2                      | 24                    |                          |           |                  |  |
| ПК 2.1<br>ПК 2.2<br>ОК 01 – ОК 09       | Раздел 2.<br>Технология и организация турагентской деятельности    | <b>114</b>  | 44                                     | <b>114</b>                               | 44                                  | 2                      |                       |                          |           |                  |  |
| ПК 2.1<br>ПК 2.2<br>ОК 01 – ОК 09       | Раздел 3.<br>Координация работы по реализации заказов              | <b>96</b>   | 44                                     | <b>96</b>                                | 44                                  | 8                      |                       |                          |           |                  |  |
| ДПК 1.6<br>ОК 01 – ОК 09                | Раздел 4.<br>Организация сопровождения                             | <b>60</b>   | 20                                     | <b>60</b>                                | 20                                  |                        |                       |                          |           |                  |  |

|  |                                 |            |            |            |            |           |  |           |           |            |
|--|---------------------------------|------------|------------|------------|------------|-----------|--|-----------|-----------|------------|
|  | туристов и экскурсантов         |            |            |            |            |           |  |           |           |            |
|  | Учебная практика                | <b>36</b>  | 36         |            |            |           |  |           | <b>36</b> |            |
|  | Производственная практика       | <b>108</b> | 108        |            |            |           |  |           |           | <b>108</b> |
|  | <b>Промежуточная аттестация</b> | <b>14</b>  | <b>14</b>  |            |            |           |  | <b>14</b> |           |            |
|  | <b>Всего:</b>                   | <b>542</b> | <b>334</b> | <b>384</b> | <b>152</b> | <b>12</b> |  | <b>14</b> | <b>36</b> | <b>108</b> |

## 2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля

| Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) | Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)  | Объем, акад. ч. / в том числе в форме практической подготовки, акад. ч. |
|---|--|---|
| 1   | 2  | 3   |
| <b>Раздел 1. Технология и организация туроператорской деятельности</b>                    |  | <b>114/68</b>   |
| <b>МДК 02.01 Предоставление туроператорских услуг</b>                                     |  | <b>114/44</b>   |
| <b>Тема 1.1. Основы туроператорской деятельности</b>                                      | <b>Содержание</b>  | <b>50/22</b>  |
|   | Развитие и регулирование туроператорской деятельности в РФ и за рубежом. Понятие туроператорской деятельности. Международное регулирование туристской деятельности. Развитие и регулирование туроператорской деятельности в России |   |
|   | Нормативно-правовая база осуществления туроператорской деятельности. Организационно - правовые формы функционирования туроператоров  |   |
|   | Документация туроператорской фирмы, ведение туристской отчетности. Права и обязанности туроператора, турагента и туриста   |   |
|   | <b>В том числе практических занятий</b>  |   |
|   | Анализ профиля туроператоров   | 6   |
|   | Изучение технологии оформления договоров   | 6   |
|   | Оформление пакета документов для выезда туриста за рубеж по туру   | 6   |
|   | Разбор ситуаций предоставления некачественных услуг, неполного предоставления услуг туроператором  | 4   |
| <b>Тема 1.2. Технология разработки туристского продукта</b>                               | <b>Содержание</b>  | <b>20/12</b>  |
|   | Понятие разработки туристского продукта. Виды турпродуктов.  |   |
|   | Изучение и анализ ресурсов выбранной дестинации  |   |
|   | Свойства и цели турпродукта  |   |
|   | Принципы выбора базовых услуг и турпродуктов   |   |
|   | Выбор схемы работы в дестинации  |   |
|   | Основные правила и методика составления программ туров   |   |

|   |   |               |
|---|---|---------------|
|   | Расчет стоимости тура   |               |
|   | <b>В том числе практических занятий</b>   | <b>12</b>     |
|   | Анализ ресурсов выбранной дестинации  | 4             |
|   | Определение базовых услуг по заданным показателям   | 4             |
|   | Выбор вариантов бронирования услуг контрагентов   | 4             |
| <b>Тема 1.3. Оформление и обработка заказов клиентов</b>              | <b>Содержание</b>   | <b>18/10</b>  |
|   | Теоретические аспекты оформления и обработки заказов  |               |
|   | Технология работы с клиентами и их обслуживанию.  |               |
|   | Теоретические аспекты качества обслуживания клиентов.   |               |
|   | Программное обеспечение для учёта и ведения заказов и клиентов.   |               |
|   | <b>В том числе практических занятий</b>   | <b>10</b>     |
|   | Мониторинг предложений туроператоров.   | 4             |
|   | Анализ систем бронирований туроператоров.   | 4             |
| Анализ деятельности принимающих компаний в России                     | 2   |               |
| <b>Тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 1</b> |   |               |
| Анализ деятельности принимающих компаний за рубежом                   |   | 2             |
| <b>Курсовая работа (проект)</b>                                       |   | 24            |
| <b>Раздел 2. Технология и организация турагентской деятельности</b>   |   | <b>114/44</b> |
| <b>МДК 02.02 Предоставление турагентских услуг</b>                    |   | <b>114/44</b> |
| <b>Тема 2.1. Основы турагентской деятельности</b>                     | <b>Содержание</b>   | <b>56/22</b>  |
|   | Развитие и регулирование турагентской деятельности в РФ и за рубежом. Понятие турагентской деятельности. Международное регулирование туристской деятельности. Развитие и регулирование турагентской деятельности в России |               |
|   | Нормативно-правовая база осуществления турагентской деятельности. Организационно - правовые формы функционирования турагентов   |               |
|   | Документация турагента, ведение туристской отчетности. Права и обязанности туроператора, турагента и туриста  |               |
|   | <b>В том числе практических занятий</b>   | <b>22</b>     |
|   | Анализ профиля турагентов   | 6             |
|   | Изучение технологии оформления договоров  | 6             |
|   | Оформление пакета документов для выезда туриста за рубеж по туру  | 6             |

|   |  |              |
|---|--|--------------|
|   | Разбор ситуаций предоставления некачественных услуг, неполного предоставления услуг турагентом                       | 4            |
| <b>Тема 2.2.<br/>Коммуникационные технологии в туризме</b>                            | <b>Содержание</b>  | <b>56/22</b> |
|   | Практика делового общения и переписки. Формирование коммуникативных навыков. Понятие корпоративной культуры.         |              |
|   | Профессиональная этика работников туроператорской компании   |              |
|   | Работа с информационно-справочными материалами. Изучение популярных электронных порталов по туризму и работа с ними. |              |
|   | Использование каталогов и ценовых предложений  |              |
|   | Решение проблем с помощью правового регулирования. Качество обслуживания в туризме                                   |              |
|   | <b>В том числе практических занятий</b>  | <b>22</b>    |
|   | Деловая игра «Практика делового общения». Правила проведения семинаров и вебинаров.                                  | 10           |
|   | Деловая игра «Основы делового общения».  | 10           |
|   | Написать краткое эссе на тему «Приемы воздействия на клиента в турфирме».  | 2            |
| <b>Тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 2</b>                 |  | 2            |
| Способы регулирования качества обслуживания в туризме                                 |  |              |
| <b>Раздел 3. Координация работы по реализации заказов</b>                             |  | <b>96/44</b> |
| <b>МДК 02.03 Координация качества выполнения туроператорских и турагентских услуг</b> |  | <b>96/44</b> |
| <b>Тема 3.1. Организация контроля качества обслуживания на предприятии</b>            | <b>Содержание</b>  | <b>46/24</b> |
|   | Организация контроля качества обслуживания   |              |
|   | Модель качества услуги на предприятиях в сфере туризма   |              |
|   | Качество обслуживания и услуг на предприятиях в сфере туризма  |              |
|   | Сущность и необходимость организации контроля качества продукции и услуг   |              |
|   | Организация контроля качества  |              |
|   | <b>В том числе практических занятий</b>  | <b>24</b>    |
|   | Разработка контроля качества обслуживания на предприятии   | 8            |
|   | Определение проблем контроля качества услуг  | 8            |
|   | Составление комплексной системы менеджмента качества   | 8            |
|   | <b>Содержание</b>  | <b>42/20</b> |
|   | Теоретические аспекты оценки качества обслуживания на предприятии туризма  |              |

|  |  |              |
|--|--|--------------|
| <b>Тема 3.2. Оценка качества обслуживания на предприятии</b>                                     | Основные методы оценки качества обслуживания   |              |
|  | Особенности обеспечения качества услуг   |              |
|  | Система оценки качества обслуживания   |              |
|  | Формы и методы оценки качества услуг   |              |
|  | <b>В том числе практических занятий</b>  | <b>20</b>    |
|  | Проведение оценки эффективности предприятия  | 8            |
|  | Составление характеристики предприятия   | 6            |
|  | Определение показателей качества обслуживания  | 6            |
| <b>Тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 3</b>                            |  |              |
| Понятие и сущность сервиса   |  | 8            |
| <b>Раздел 4 Сопровождение туристов при прохождении маршрута (по видам туризма)</b>               |  | <b>60/20</b> |
| <b>МДК 02.04 Организация сопровождения туристов и экскурсантов</b>                               |  | <b>60/20</b> |
| <b>Тема 4.1. Организация экскурсионной деятельности</b>  | <b>Содержание</b>  | <b>30/10</b> |
|  | Законодательство по организации экскурсионной деятельности.                          |              |
|  | Организация экскурсионной деятельности индивидуальным предпринимателем.              |              |
|  | Страхование туристов.  |              |
|  | Введение в экскурсионную деятельность.   |              |
|  | Теоретические основы организации экскурсионной деятельности.                         |              |
|  | Организация экскурсионного обслуживания.   |              |
|  | Понятие и сущность экскурсии. Технология подготовки и методика проведения экскурсии. |              |
|  | <b>В том числе практических занятий</b>  | <b>10</b>    |
|  | Применение законодательства на практике.   | 4            |
|  | Анализ использования туристических ресурсов для проведения экскурсий.                | 4            |
| Определение современных проблем экскурсионной деятельности.                                      | 2  |              |
| <b>Тема 4.2. Подготовка, сопровождение, обслуживание и обеспечение безопасности туристов при</b> | <b>Содержание</b>  | <b>30/10</b> |
|  | Понятие и сущность туристского маршрута. Его организация.                            |              |
|  | Организация сопровождения туристского маршрута.                                      |              |
|  | Техника безопасности на маршруте (по видам туризма). Сопровождение                   |              |

|   |   |            |
|---|---|------------|
| <b>прохождении туристских маршрутов</b>   | и обеспечение безопасности.                               |            |
|   | Разработка и планирование маршрута.                       |            |
|   | Проведение работ во время аварийных ситуаций.             |            |
|   | <b>В том числе практических занятий</b>                   | <b>10</b>  |
|   | Разработка маршрута (по видам туризма)                    | 6          |
|   | Определение техники безопасности по каждому виду туризма. | 4          |
| <b>Учебная практика</b><br><b>Виды работ</b><br>- Ознакомление с должностными обязанностями персонала туроператорской/турагентской компании.<br>- Изучение перечня основных и дополнительных услуг.<br>- Изучение особенностей по разработке программы тура и расчёта его стоимости.<br>- Изучение правила по технике безопасности.<br>- Формирование навыков работы со стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства   |   | 36         |
| <b>Производственная практика</b><br><b>Виды работ</b><br>- Проведение маркетинговых исследований рынка туристских услуг<br>- Формирование туристского продукта<br>- Демонстрация навыков использования информационных технологий туроператором/турагентом в своей работе.<br>- Проектирование туров с учетом запросов потребителей.<br>- Формирование технологической карты тура.<br>- Разработка программы обслуживания туристов.<br>- Организация обслуживания туристов в программном туризме.<br>- Рассчитать тур по заданным позициям |   | 108        |
| <b>Промежуточная аттестация</b>   |   | <b>14</b>  |
| <b>Всего</b>  |   | <b>542</b> |

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

#### 3.1. Материально-техническое обеспечение, необходимое для осуществления образовательного процесса по профессиональному модулю

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

*Учебная аудитория (кабинет профессиональных дисциплин) для проведения занятий всех видов, предусмотренных образовательной программой, в том числе групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.*

*Основное оборудование:* посадочные места по количеству обучающихся, рабочее место преподавателя, учебная доска

*Технические средства обучения:* компьютер, проектор, экран

*Помещение для самостоятельной работы:*

*Помещение для самостоятельной работы обучающихся.*

*Основное оборудование:* специализированная и учебная мебель, учебная доска.

*Технические средства обучения:* персональные компьютеры (13 шт.) с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду.

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

Академия обеспечена необходимым комплектом лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства. Для реализации программы предусмотрено следующее лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства:

- Корпоративная информационная система «КИС» АСУ УЗ «Universys WS 5».

Пакет офисных программ на компьютеры:

- Microsoft Office 2007, 2010, 2016 (Word, Excel, Access, PowerPoint)
- Kaspersky Endpoint Security для бизнеса Стандартный 500-999 Node 1 year Educational Renewal License»

Обновляемые информационные справочные системы:

- Информационно-правовая система «Гарант». – URL:

### 3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы используется электронная информационно-образовательная среда с предоставлением права одновременного доступа не менее 25 процентов обучающихся к цифровой (электронной) библиотеке. В качестве основной литературы в Академии используются учебники, учебные пособия, предусмотренные ПООП.

*Электронные образовательные ресурсы:*

- ЭБС «Университетская библиотека Онлайн»;
- ЭБС «Юрайт»;
- Корпоративная информационная система «КИС» АСУ УЗ «Universys WS 5».

#### 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. Бугорский, В. П. Организация туристской индустрии. Правовые основы : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. П. Бугорский. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 165 с. [Электронный ресурс] // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513722>

3. Ветитнев, А. М. Информационно-коммуникационные технологии в туризме : учебник для среднего профессионального образования / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 340 с. [Электронный ресурс] // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/514411>

4. Восколович, Н. А. Маркетинговые технологии в туризме : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Восколович. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 242 с. [Электронный ресурс] // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/510132>

5. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация и классификация в туризме : учебное пособие для среднего профессионального образования / Г. М. Дехтярь. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 397 с. [Электронный ресурс] // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/518486>

6. Емелин, С. В. Технология и организация сопровождения туристов : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 419 с. [Электронный ресурс] // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519672>
7. Емелин, С. В. Технология и организация турагентской деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 309 с. [Электронный ресурс] // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/530521>
8. Емелин, С. В. Технология и организация туроператорской деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 472 с. [Электронный ресурс] // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519673>
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. Каменец, А. В. Организация социально-культурной деятельности. Молодежный туризм : учебное пособие для среднего профессионального образования / А. В. Каменец, М. С. Кирова, И. А. Урмина ; под общей редакцией А. В. Каменца. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 192 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08821-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/471480>
11. 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>
12. 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>
13. Рассохина, Т. В. Организация туристской индустрии: менеджмент туристских дестинаций : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. В. Рассохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 210 с. [Электронный ресурс] // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/518065>

14. 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>

15. 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>

16. 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>

17. 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>

18. Технология и организация сопровождения туристов. Обеспечение безопасности : учебное пособие для среднего профессионального образования / Г. М. Суворова [и др.] ; ответственный редактор Г. М. Суворова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 195 с. [Электронный ресурс] // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/518209>

19. 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>

20. Феденева, И. Н. Организация туристской индустрии : учебное пособие для среднего профессионального образования / И. Н. Феденева, В. П. Нехорошков, Л. К. Комарова ; ответственный редактор В. П. Нехорошков. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 205 с. [Электронный ресурс] // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/516120>

### **3.2.2. Дополнительные источники**

21. Балюк, Н. А. Экскурсоведение : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. А. Балюк. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 237 с. [Электронный ресурс] //

Образовательная платформа Юрайт [сайт]. —  
URL: <https://urait.ru/bcode/496293>

22. Восколович, Н. А. Маркетинговые технологии в туризме : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Восколович. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 242 с. [Электронный ресурс] // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/510132>

23. 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>

24. 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>

25. 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>

26. Лежнин, В. В. Экономические основы функционирования туристской фирмы : учебное пособие / В. В. Лежнин ; Поволжский государственный технологический университет. — Йошкар-Ола : Поволжский государственный технологический университет, 2022. — 128 с. [Электронный ресурс] // Университетская библиотека онлайн [сайт]. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=696356>

27. Морозова, Н. С. Реклама в социально-культурном сервисе и туризме : учебник / Н. С. Морозова, М. А. Морозов. — 6-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 192 с. [Электронный ресурс] // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/515319>

28. Новолодская, Г. И. Туроператорская и турагентская деятельность : практическое пособие / Г. И. Новолодская, Н. Н. Тушемилова. — Москва : Директ-Медиа, 2023. — 232 с. [Электронный ресурс] // Университетская библиотека онлайн [сайт]. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=697460>

29. Скобельцына, А. С. Технология и организация информационно-экскурсионной деятельности : учебник для среднего профессионального образования / А. С. Скобельцына, А. П. Шарухин. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 247 с. [Электронный ресурс] //

Образовательная платформа Юрайт [сайт]. —

URL: <https://urait.ru/bcode/516226>

30. Управление качеством: методическое пособие для студентов очной и заочной форм обучения, обучающихся по направлениям подготовки 38.03.01 «Экономика», 43.03.01 «Сервис», 43.03.02 «Туризм», 43.03.03 «Гостиничное дело» / сост. А. Р. Давыдович. – Сочи : Сочинский государственный университет, 2020. — 56 с. [Электронный ресурс] // Университетская библиотека онлайн [сайт]. —

URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=618425>

31. 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>

32. 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>

### 3.2.3. Обновляемые современные профессиональные базы данных

1. <https://welcomezone.ru> - Профессиональная база данных в сфере гостеприимства;
2. <https://www.economy.gov.ru/material/directions/turizm> – Официальный сайт Министерства экономического развития, раздел «Туризм»;
3. <https://rosstat.gov.ru/statistics/turizm> - Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики, раздел «Туризм»;
4. <https://rosstat.gov.ru/ps/tourism/> - Статистика туризма в России (Росстат);
5. <https://russpass.ru> – Цифровая экосистема в туризме (Набор услуг для планирования путешествий по России и участников туристской отрасли);
6. <https://fsa.gov.ru/use-of-technology/elektronnye-reestry> - Реестры объектов туристской индустрии Федеральной службы по аккредитации;
7. <https://www.economy.gov.ru/material/directions/turizm> - Реестры в туризме Министерства экономического развития;
8. <https://национальныепроекты.пф/projects/turizm> - Национальный проект «Туризм и индустрия гостеприимства»;
9. <https://www.rst.gov.ru> – Официальный сайт Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии;
10. <http://www.rostourunion.ru/> - официальный сайт отраслевого объединения, в которое входят туроператоры, турагентства, гостиницы, санаторно-курортные учреждения, транспортные, страховые,

консалтинговые, IT-компании, учебные заведения, СМИ, общественные и иные организации в сфере туризма;

11. <https://persona-grata.ru/yuridicheskie-uslugi/turbiznes-2023-trebovaniya-zakonodatelstva/gosty-v-sfere-turizma> - Национальные стандарты в сфере туризма;
12. <https://russia.travel> - Информационный портал о туризме в России;
13. <https://www.unwto.org/ru> - Официальный сайт Всемирной туристской организации;
14. <https://туризм.рф> - Официальный сайт Корпорации «Туризм.рф»;
15. <https://www.tourdom.ru> - Профессиональный портал о туризме;
16. <https://profi.travel> - Профессиональный портал о туризме «Profi Travel»;
17. <https://tonkosti.ru> - Портал «Тонкости туризма»;
18. <https://www.tourdom.ru/hotline> - Электронный журнал «Горячая линия. Туризм»;
19. <https://hospitalityguide.ru> - Hospitality Guide - Деловой портал об индустрии гостеприимства;
20. <https://www.frontdesk.ru> - Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса;
21. <https://hoteliernews.ru> - Информационный портал о гостиничном бизнесе;
22. <https://www.atorus.ru> - Официальный сайт Ассоциации туроператоров России;
23. <https://agipe.ru> - Официальный сайт Ассоциации гидов-переводчиков, экскурсоводов и турменеджеров;
24. <https://www.tourismsafety.ru> - Официальный сайт Ассоциации "Безопасность туризма";
25. <https://ocig.ru> - Официальный сайт Общероссийского союза индустрии гостеприимства;
26. <https://rha.ru> - Официальный сайт Российской гостиничной ассоциации;
27. <https://favt.gov.ru> - Официальный сайт Федерального агентства воздушного транспорта (Росавиация);
28. <https://mintrans.gov.ru> - Официальный сайт Министерства транспорта РФ;
29. <https://customs.gov.ru> - Официальный сайт Федеральной таможенной службы;
30. <https://culture.gov.ru> - Официальный сайт Министерства культуры РФ;
31. <https://www.mid.ru> - Официальный сайт Министерства иностранных дел РФ;
32. <https://www.rosпотребнадзор.ru> - Официальный сайт Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор);

33. <https://cgon.rospotrebnadzor.ru> - Официальный сайт Центра гигиенического образования населения Роспотребнадзора;
34. <https://dreamchef.ru> - Официальный сайт Национальной ассоциации кулинаров России;
35. <https://chefs.expert> - Профессионально-информационный портал гильдии шеф-поваров;
36. <https://guide.michelin.com/en/restaurants/russian> - Гид Мишлен Россия;
37. <https://rusnka.ru> - Официальный сайт Национальной курортной ассоциации;
38. <https://www.iata.org> - Официальный сайт Международной ассоциации воздушного транспорта (ИАТА)
39. <https://www.icao.int> - Официальный сайт Международной организации гражданской авиации (ИКАО);
40. <https://www.femteconline.org> - Официальный сайт Всемирной федерации водолечения и климатолечения (FEMTEC);
41. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/ru> - Цели в области устойчивого развития;
42. <https://sdgs.un.org/ru/topics/sustainable-tourism> - Официальный сайт Департамента по экономическим и социальным вопросам ООН (Устойчивый туризм);
43. <http://www.oits-isto.org> – Официальный сайт Международной организации социального туризма (OITS);
44. <https://www.scopus.com> - Реферативная и справочная база данных рецензируемой литературы Scopus;
45. <https://apps.webofknowledge.com> - Политематическая реферативно-библиографическая и наукометрическая (библиометрическая) база данных Web of Science;
46. <https://www.sciencealert.com> - Science Alert является академическим издателем журналов открытого доступа. Также издает академические книги и журналы. Science Alert в настоящее время имеет более 150 журналов открытого доступа в области бизнеса, экономики, информатики, коммуникации, инженерии, медицины, математики, химии, общественной и гуманитарной науки;
47. <https://sciencepublishinggroup.com> - Science Publishing Group электронная база данных открытого доступа включающая в себя более 500 научных журналов, около 50 книг, 30 материалов научных конференций в области статистики, экономики, менеджмента, педагогики, социальных наук, психологии, биологии, химии, медицины, пищевой инженерии, физики, математики, электроники, информатики, науке о защите природы, архитектуре, инженерии, транспорта, технологии, творчества, языка и литературы.

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

| Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля                        | Критерии оценки   | Методы оценки  |
|---|---|--|
| ПК 1.1. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства              | <p>Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства</p> <p>Умения взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов</p>  | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |
| ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства          | <p>Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)</p>  | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |
| ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства | <p>Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках</p> <p>Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры</p> <p>Владеть культурой межличностного общения</p>   | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |
| ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги                                      | <p>Знать цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги</p> <p>Знать ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг</p> <p>Пользоваться контрольно-кассовым оборудованием и программно-аппаратным комплексом для приема к оплате платежных карт (POS терминалами)</p> <p>Проводить оформление счета для оплаты</p> <p>Предоставлять счет клиентам</p> <p>Принимать оплату в наличной и безналичной формах</p> <p>Оформлять возврат оформленных платежей</p> | 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   | 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   | Знать виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций<br>Владеть методикой хранения и поиска информации<br>Владеть техникой составления, учета и хранения отчетных данных  |  |
| 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 гостеприимства и основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных<br>Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)<br>Осуществлять расчет с клиентом за предоставленные услуги |  |
| ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде   | Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций   |  |
| ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста  | Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы<br>Владеть способами логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь на русском языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия   |  |
| ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения | Способность оценивать ситуацию, определять эффективность решений с государственной точки зрения.<br>Ответственность за качество выполняемых работ.   |  |

|   |   |  |
|---|---|--|
| <p>ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях</p> | <p>Оказывает первую помощь; эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях</p>   |  |
| <p>ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности</p>   | <p>Способность применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности; пользоваться средствами профилактики перенапряжения, характерными для данной специальности</p> |  |
| <p>ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках</p>   | <p>Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках</p>   |  |