

Министерство культуры и туризма Калужской области
ГБПОУ КО «Калужский областной колледж культуры и искусств»

УТВЕРЖДЕНО:

Приказом № 103/д от «01» сентября 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.02 «ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ И ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ»

для специальности СПО

43.02.16. Туризм и гостеприимство

Рабочая программа ПМ «Предоставление туроператорских и турагентских услуг» является обязательной частью общепрофессионального цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальностям среднего профессионального образования (далее СПО)

Организация-разработчик: ГБПОУ КО «Калужский областной колледж культуры и искусств»

Разработчик: Примак Людмила Геннадьевна, преподаватель ГБПОУ КО «Калужский областной колледж культуры и искусств», г. Калуга

Рассмотрена на заседании ПЦК
ГБПОУ КО «Калужский областной
колледж культуры и искусств»
Протокол № 1 от 30.08.2023 г.

Одобрена Педагогическим советом
ГБПОУ КО «Калужский областной
колледж культуры и искусств»
протокол № 1 от 31.08.2023 г.

**1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ И ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ**

1.1. Область применения программы

Программа профессионального модуля (далее программа) – является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

1.2 Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля обучающихся должен освоить основной вид деятельности и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

1.1.1. Перечень общих компетенций ОК, ПК

Код ОК, ПК	Уметь	Знать
ОК 01	распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте, анализировать и выделять её составные части определять этапы решения задачи, составлять план действия, реализовывать составленный план, определять необходимые ресурсы	актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить структура плана для решения задач, алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях основные источники информации и ресурсы для решения задач и/или проблем в профессиональном и/или социальном контексте

	<p>выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы</p> <p>владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах</p> <p>оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)</p>	<p>методы работы в профессиональной и смежных сферах</p> <p>порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</p>
ОК 02	<p>определять задачи для поиска информации, планировать процесс поиска, выбирать необходимые источники информации</p> <p>выделять наиболее значимое в перечне информации, структурировать получаемую информацию, оформлять результаты поиска</p> <p>оценивать практическую значимость результатов поиска</p> <p>применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач</p> <p>использовать современное программное обеспечение в профессиональной деятельности</p> <p>использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач</p>	<p>номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности</p> <p>приемы структурирования информации</p> <p>формат оформления результатов поиска информации</p> <p>современные средства и устройства информатизации, порядок их применения и</p> <p>программное обеспечение в профессиональной деятельности, в том числе цифровые средства</p> <p>психологические основы деятельности коллектива</p>

ОК 04	<p>организовывать работу коллектива и команды</p> <p>взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</p>	<p>психологические особенности личности</p> <p>правила оформления документов</p>
ОК 05	<p>грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке</p> <p>проявлять толерантность в рабочем коллективе</p>	<p>правила построения устных сообщений</p> <p>особенности социального и культурного контекста</p>
ОК 09	<p>понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы</p> <p>участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы</p> <p>строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности</p> <p>кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые)</p> <p>писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы</p>	<p>правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы</p> <p>основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика)</p> <p>лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности</p> <p>особенности произношения</p> <p>правила чтения текстов профессиональной направленности</p>

<p>ПК 2.1.</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>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>
--------------------	--	--

		Правила по охране труда и пожарной безопасности
ПК 2.2.	Координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа	<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>
--	--

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Владеть навыками	<ul style="list-style-type: none"> – координации работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа; – консультирования туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа); – осуществления приема заказов от туристов; – проверки наличия всех реквизитов заказа; – идентификации вида заказа; – направления заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль; – корректировки сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа.
Уметь	<ul style="list-style-type: none"> – координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа; – взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями; – владеть культурой межличностного общения; – владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры; – владеть техникой количественной оценки и анализа информации; – владеть методикой хранения и поиска информации; – вести документацию, хранение и извлечение информации; – пользоваться компьютерными программами бронирования туров; – осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа; – собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные;

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

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Наименования разделов профессионального модуля	Всего, час.	Объем профессионального модуля, ак. час.					
		Всего	Обучение по МДК			Практики	
			В том числе			Учебная	Производственная (по профилю специальности)
			Практических занятий	Лекции	Промежуточная аттестация		
2	3	5	6	7	8	9	10
МДК.02.01. Организация туристической индустрии	55	54	23	31			
МДК 02.02. Предоставление турагентских услуг	55	54	23	31			
МДК.02.03. Координация качества выполнение турагентских услуг	55	54	23	31			
МДК 02.04. Организация внутреннего и внешнего туризма	50	44	12	32			
УП.02.01 Учебная практика	72						
ПП.02.01 Производственная	54						
Всего:	347	206	81	125	6	72	54

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
МДК 02.01 Предоставление туроператорских услуг		54
Тема 1. Основы туроператорской деятельности	<p>Содержание</p> <p>1. Развитие и регулирование туроператорской деятельности в РФ и за рубежом. Понятие туроператорской деятельности.</p> <p>2. Международное регулирование туристской деятельности. Развитие и регулирование туроператорской деятельности в России</p> <p>3. Нормативно-правовая база осуществления туроператорской деятельности. Организационно - правовые формы функционирования туроператоров</p> <p>5. Документация туроператорской фирмы. Ведение туристской отчетности.</p> <p>6. Компетенции работников туроператорских услуг Права и обязанности туроператора, турагента и туриста</p> <p>Практических занятий и лабораторных работ</p> <p>1. Анализ профиля туроператоров</p> <p>2. Изучение технологии оформления договоров</p> <p>3. Оформление пакета документов для выезда туриста за рубеж по туру</p>	<p>10</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>8</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p>

		2
	4.Разработка памятки туриста	2
	5.Заполнение визовых анкет	4
	6.Заполнение заявок на бронирование	4
	7.Разбор ситуаций предоставления некачественных услуг, неполного предоставления услуг туроператором	4
Тема 2. Технология разработки туристского продукта	Содержание	10
	1.Понятие разработки туристского продукта. Виды турпродуктов.	2
	2.Изучение и анализ ресурсов выбранной дестинации	2
	3.Свойства и цели турпродукта	2
	4.Принципы выбора базовых услуг и турпродуктов Выбор схемы работы в дестинации	2
	5. Основные правила и методика составления программ туров Расчет стоимости тура	2
	Практических занятий и лабораторных работ	10
	1.Анализ ресурсов выбранной дестинации Определение базовых услуг по заданным показателям	2
	2.Выбор вариантов бронирования услуг контрагентов Разработка проекта туристского маршрута на основе каталогов и баз данных	2
	3.Разработка проекта тура по России для иностранных туристов.	2
	4.Разработка проекта зарубежного тура для российских туристов.	2
	5.Оценка туристской привлекательности маршрута. Оценка экономической эффективности тура	2
	Тема.3. Оформление и обработка заказов клиентов	Содержание
1.Теоретические аспекты оформления и обработки заказов		4
2.Технология работы с клиентами и их обслуживанию.		2
3.Теоретические аспекты качества обслуживания клиентов.		2
4.Программное обеспечение для учёта и ведения заказов и клиентов.		2
Практических занятий и лабораторных работ		8
1.Мониторинг предложений туроператоров.		2
2.Анализ систем бронирований туроператоров.		2
3.Анализ деятельности принимающих компаний в России и за рубежом		4

Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 1 1. Составить схему «Этапы формирования турпродукта туроператором». 2. Подготовить презентацию по теме «Стандартный турпакет». 3. Подготовить сообщение по теме «Туристская привлекательность маршрута». 4. Подготовить презентацию по теме «Анализ ценовой политики турфирм г.Калуги»		1
МДК 02.02 Предоставление турагентских услуг		54
Тема 1. Основы турагентской деятельности	Содержание	18
	1. Развитие и регулирование турагентской деятельности в РФ и за рубежом. Понятие турагентской деятельности.	2
	2. Международное регулирование туристской деятельности. Развитие и регулирование турагентской деятельности в России	2
	3. Нормативно-правовая база осуществления турагентской деятельности.	2
	4. Организационно - правовые формы функционирования турагентов	2
	5. Законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора. Информационные технологии и профессиональные пакеты программ по бронированию	2
	6. Виды деятельности турагента. Профессионально-квалификационная характеристика работников туристского бизнеса.	2
	7. Организация работы туристической фирмы. Подготовка турпродукта к реализации.	2
	8. Содержание агентского договора. Документация турагента, ведение туристской отчетности. Права и обязанности туроператора, турагента и туриста	2
	9. Особенности и сравнительные характеристики туристских регионов и турпродуктов.	2
	Практических занятий и лабораторных работ	12
	1. Анализ профиля турагентов Разработка профессиональные требования к работнику турфирмы.	2
	2. Оформление агентского договора.	2

	3. Изучение технологии оформления договоров на реализацию турпродукта	2
	4. Составление плана продвижения турпродукта. Деловая игра «Бронирование туруслуг» Разбор ситуаций предоставления некачественных услуг, неполного предоставления услуг турагентом	2
	5. Деловая игра «Круглый стол по обучающим программам реализации турпродуктов.» Оформление пакета документов для выезда туриста за рубеж по туру	2
	6. Деловая игра «Организация контактной зоны». Составление перечня материально-технической базы туристической фирмы.	2
Тема 2. Коммуникационные технологии в туризме	Содержание	12
	1. Практика делового общения и переписки. Формирование коммуникативных навыков. Понятие корпоративной культуры.	2
	2. Формирование коммуникативных навыков. Понятие корпоративной культуры.	2
	3. Разработка основных принципов этики делового общения персонала турфирмы. Профессиональная этика работников туроператорской компании	2
	4. Система проведения семинаров, обучающих программ. Система проведения ознакомительных турпоездов, организуемых туроператорами.	2
	5. Основы делового этикета и сервисной деятельности в турфирме. Работа с информационно-справочными материалами.	2
	6. Изучение популярных электронных порталов по туризму и работа с ними. Использование каталогов и ценовых предложений Решение проблем с помощью правового регулирования. Качество обслуживания и способы его регулирования в туризме	2
	Практических занятий и лабораторных работ	12
	1. Деловая игра «Практика делового общения». Правила проведения семинаров и вебинаров.	2
	2. Деловая игра «Основы делового общения». Проведение маркетинговых исследований предложений туроператоров.	2
3. Составление схемы «Построения связей информационных баз данных в туристской отрасли» Деловая игра «Предоставление турагентских услуг, соответствующих запросам потребителя».	2	

	4. Деловая игра «Личная продажа и стимулирование спроса» Презентация продукта индивидуальным и корпоративным потребителям.	2
	5. Деловая игра «Ошибочные действия руководителя – нарушение служебной этики». Осуществление анализа практических ситуаций несправедливой оценки руководителем подчиненных и результатов их труда. Составление списка преимуществ группового и индивидуального туризма. Написать краткое эссе на тему «Приемы воздействия на клиента в турфирме».	4
<p>Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 2</p> <p>1 Составление характеристики турпродукта своего региона</p> <p>2 Составление базы данных по турпродукту в Калужской области</p>		1
<p>Курсовая работа. Примерные темы.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Формирование сбытовой сети и подбор партнеров по сбыту в практике российских туроператоров. 2. Агентское соглашение: основные положения, требования, стандарты. 3. Нерекламные методы продвижения турпродукта. 4. Стимулирование продаж и пропаганда в туризме. 5. Специфика организации и проведения презентаций в туризме. 6. Организация туризма на постсоветском пространстве. 7. Организация туризма в России. 8. «Закон о защите прав потребителей» в сфере туристского обслуживания. 9. Групповые и индивидуальные туры: технология и особенности реализации. 10. Экскурсионно-познавательные туры. 11. Обучающие туры: технология организации. 12. Спортивно-экстремальный туризм в России и за рубежом. 13. Религиозные и паломнические туры: особенности организации и продвижения турпродукта. 14. Организация детских и молодежных туров. 15. Бизнес-планирование в туризме. 16. Автомобильные перевозки в международном туризме. 17. Железнодорожные перевозки в туризме. 18. Событийный туризм в практике турфирм. 19. Лидеры выездного туризма Российской Федерации. 20. Туроператоры въездного и внутреннего туризма в России. 		

21. Качество обслуживания в туризме. 22. Развитие делового и конгрессного туризма в России и за рубежом. 23. Культура как основа туристской мотивации. 24. Развитие системы владения отдыхом «таймшер» в России и за рубежом. 25. Самодетельный туризм как альтернатива коммерциализации туризма. 26. Рекреационная сущность санаторно-курортного дела в России. 27. Перспективы развития туризма в Тюменской области. 28. Анимация в туризме. 29. Современные разработки в области приключенческого и экзотического туризма. 30. Анализ современного состояния международного рынка туристских услуг				
МДК 02.03 А Координация качества выполнения туроператорских и турагентских услуг			54	
Тема 1. Организация контроля качества обслуживания на предприятии	Содержание		31	
	1. Сущность и необходимость организации контроля качества продукции и услуг. История становления управления качеством продукции и услуг. Основные понятия. Сущность качества продукции.		4	
	2. Сущность качества продукции. Качество как экономическая категория и объект управления.		2	
	3. Сущность и необходимость организации контроля качества продукции и услуг		2	
	4. Организация контроля качества обслуживания		2	
	5. Понятие и сущность сервиса		2	
	6. Система оценки качества обслуживания.		2	
	7. Процесс обслуживания потребителя как составная часть сферы сервиса.		2	
	8. Способы оценки качества обслуживания туристов		2	
	9. Модель качества услуги на предприятиях в сфере туризма		4	
	10. Качество обслуживания и услуг на предприятиях в сфере туризма		4	
	11. Формы и методы оценки качества услуг.		2	
12. Характеристика основных групп методов оценки составляющих качества услуг		2		

	13. Организация контроля качества	4
	Практических занятий и лабораторных работ	23
	1. Разработка контроля качества обслуживания на предприятии	4
	2. Определение проблем контроля качества услуг	4
	3. Составление комплексной системы менеджмента качества	4
	4. Формирование факторов, влияющих на повышение качества продукции, услуг	4
	5. Изучение применяемых стандартов качества туристского обслуживания турфирмами г.Калуги	4
	6. Составление перечня показателей качества	4
	7. Деловая игра «Внутренняя среда организации: влияние на качество услуг»	4
	8. Деловая игра «Разработка систем мотивации по повышению качества услуг»	4
	9. Экскурсия на туристское предприятие.	4
	10. Анализ качества обслуживания туристского предприятия в Калужской области	4
	11. Организация проведения совещания выявленных проблем качества услуг, организация их устранения	4
	12. Составление модели расхождения качества услуги	4
	13. Составление рекомендаций по повышению качества услуг	4
МДК 02.04 Организация внутреннего и внешнего туризма		44
Тема 1. Организация туризма и оценка качества обслуживания на предприятии	Содержание	28
	1. Разработка проекта тура по России для иностранных и Российских туристов. Теоретические аспекты оценки качества обслуживания на предприятии туризма	4
	2. Оценка туристской привлекательности маршрута. Оценка экономической эффективности тура Основные методы оценки качества обслуживания	4
	3. Особенности обеспечения качества услуг	4
	4. Система оценки качества обслуживания	4
	5. Подходы к измерению показателей качества туристских услуг	4
	6. Формы и методы оценки качества услуг	4

	7. Современные стратегии обеспечения качества услуг. Соответствие нормативной документации потребительским требованиям	4
	Практических занятий и лабораторных работ	52
	1. Проведение оценки эффективности предприятия	4
	2. Составление характеристики предприятия	4
	3. Определение показателей качества обслуживания туристической фирмы	4
	4. Установление соответствия качества обслуживания турфирм нормативной документации	4
	5. Анализ соответствие качества обслуживания турфирм города потребительским требованиям	4
	6. Составление перечня основных критерий оценки качества туристских услуг	4
	7. Изучение методов маркетинговых исследований (исследование мнений потребителей) - SMART	4
	8. Выработка политики туристских фирм в области обеспечения качества. Учет и анализ затрат на качество услуг	4
	9. Составление модели системы качества услуг в туристской фирме. Анализ и функционирование качества	4
	10. Формирование системы качества туристской фирмы. Анализ и функционирование качества	4
	11. Качество удовлетворения явных требований потребителя к выбранному турпродукту.	4
	12. Анализ конкурентов в домашнем регионе.	4
	13. Решение тестов по темам раздела.	4
	Примерная тематика самостоятельной учебной работы	
	1 Анализ конкурентов выбранной турфирмы	1
	2 Сильные и слабые стороны бизнеса выбранной турфирмы	
	Учебная практика	
	Виды работ	
	- Ознакомление с должностными обязанностями персонала туроператорской/турагентской компании.	
	- Изучение перечня основных и дополнительных услуг.	
	- Изучение особенностей по разработке программы тура и расчёта его стоимости.	72

<ul style="list-style-type: none"> - Изучение правила по технике безопасности. - Формирование навыков работы со стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства - Проектирование туров с учетом запросов потребителей. - Формирование технологической карты тура. - Демонстрация навыков использования информационных технологий туроператором/турагентом в своей работе. - Разработка программы обслуживания туристов. - Организация обслуживания туристов в программном туризме. - Рассчитать тур по заданным позициям 	
<p>Производственная практика</p> <p>Виды работ</p> <ul style="list-style-type: none"> - Проведение маркетинговых исследований рынка туристских услуг - Формирование туристского продукта 	54
<p>Всего</p>	209

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».

Оснащение мастерской по компетенции «Туризм»

Ноутбук HP 255 G7 (Ryzen 3/8Gb/SSD/15.6"/FHD (1920x1080)/ПО Microsoft Windows 10 Pro x64 Rus/ПО Microsoft Office Home and Business 2016/Мышь Logitech)

1. Стол офисный 1400*600*760
2. Кресло офисное
3. МФУ лазерный Kyocera Ecosys M2235DN A4 Duplex Net; (с картриджем, с кабелем)
4. Тумба приставная двухдверная
5. Проектор BENQ MW535 (1920x1200/1500:1/RGB d-sub/S-Video/HDMI, с кабелем, с кронштейном)
6. Экран для проектора настенный Lumien Eco Picture 180x180, белый матовый
7. Акустическая система Behringer PPA200
8. Микрофонная стойка OnStage
9. Радиосистема вокальная AKG WMS40
10. Презентер Logitech Wireless Presenter R400
11. Таймер цифровой
12. МФУ Kyocera M5521cdn (копир, принтер цветн., сканер, факс, 21 стр./мин., дуплекс, ADF, LAN, USB, с комплектом картриджей, с кабелем)
13. Стул офисный ISO (ИЗО)

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.

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 PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/103263>

9. Золотовский, В. А. Правовое регулирование туристской деятельности: учебник для среднего профессионального образования / В. А. Золотовский, Н. Я. Золотовская. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 247 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-9916-9854-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472244>

10. Казакевич, Т. А. Документационное обеспечение управления: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. А. Казакевич, А. И. Ткалич. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 177 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-06291-5. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/471615>

11. Каменец, А. В. Организация социально-культурной деятельности. Молодежный туризм: учебное пособие для среднего профессионального образования / А. В. Каменец, М. С. Кирова, И. А. Урмина; под общей редакцией А. В. Каменца. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 192 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08821-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/471480>

12. Каменец, А. В. Организация социально-культурной деятельности. Молодежный туризм: учебное пособие для среднего профессионального образования / А. В. Каменец, М. С. Кирова, И. А. Урмина; под общей редакцией А. В. Каменца. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 192 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08821-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/471480>

13. Косолапов, А.Б., Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности: учебное пособие / А.Б. Косолапов. — Москва: КноРус, 2022. — 293 с. — ISBN 978-5-406-10047-9. —Текст: электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. – URL:<https://book.ru/book/944609>

14. Косолапов, А.Б., Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности. Практикум: учебное пособие / А.Б. Косолапов. — Москва: КноРус, 2021. — 280 с. — ISBN 978-5-406-08511-0. —Текст: электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. – URL:<https://book.ru/book/940141>

15. Краснопёрова, Ю. В. Теоретическая грамматика английского языка : учебно-методическое пособие для СПО / Ю. В. Краснопёрова. – Саратов: Профобразование, 2019. – 75 с. – ISBN 978-5-4488-0334-5. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/86151>

16. Кузнецов, И. Н. Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство: учебник

и практикум для среднего профессионального образования / И. Н. Кузнецов. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 462 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-04604-5. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/470020>

17. Кузнецова, Т. С. Английский язык. Устная речь. Практикум: учебное пособие для СПО / Т. С. Кузнецова. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург: Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 267 с. – ISBN 978-5-4488-0457-1, 978-5-7996-2846-8. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/87787>

18. Лебедева, Т. Н. Информатика. Информационные технологии: учебно-методическое пособие для СПО / Т. Н. Лебедева, Л. С. Носова, П. В. Волков. – Саратов: Профобразование, 2019. – 128 с. – ISBN 978-5-4488-0339-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/86070>

19. Маркетинг: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. А. Лукичёва [и др.]; под редакцией Т. А. Лукичёвой, Н. Н. Молчанова. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 370 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-06970-9. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/474521>

20. Мотышина, М. С. Менеджмент туризма: учебник для среднего профессионального образования / М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов; под редакцией М. С. Мотышиной. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 282 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10777-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475111>

21. Мотышина, М. С. Менеджмент туризма: учебник для среднего профессионального образования / М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов; под редакцией М. С. Мотышиной. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 282 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10777-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475111>

22. Прокопьева, Ю. В. Бухгалтерский учет и анализ : учебное пособие для СПО / Ю. В. Прокопьева. – Саратов: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 268 с. – ISBN 978-5-4488-0336-9, 978-5-4497-0404-7. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/90197>

23. Раптанова, И. Н. English for service and tourism industry = Английский язык в сфере обслуживания и туризма: учебное пособие для СПО / И. Н. Раптанова, К. Г. Чапалда. – Саратов: Профобразование, 2020. – 118 с. – ISBN 978-5-4488-

0681-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/91837>

24. Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Ю. Родыгина. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 431 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-11048-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/477850>

25. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 247 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-09063-5. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/474137>

26. Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме : учебник и практикум для среднего профессионального образования / С. С. Скобкин. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 366 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10542-1. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475813>

27. Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме : учебник и практикум для среднего профессионального образования / С. С. Скобкин. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 366 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10542-1. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475813>

28. Собольников, В. В. Этика и психология делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. В. Собольников, Н. А. Костенко; под редакцией В. В. Собольникова. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 202 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-06957-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/474165>

29. Солодилова, И. А. Лексикология немецкого языка: учебное пособие для СПО / И. А. Солодилова. – Саратов: Профобразование, 2020. – 133 с. – ISBN 978-5-4488-0636-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/91883>

30. Солодилова, И. А. Лексикология немецкого языка: учебное пособие для СПО / И. А. Солодилова. – Саратов: Профобразование, 2020. – 133 с. – ISBN 978-5-4488-0636-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/91883>

31. Стренадюк, Г. С. Reise mit Vergnügen: учебное пособие для СПО / Г. С. Стренадюк, Н. Н. Ломакина, Ю. В. Погадаева. – Саратов: Профобразование, 2020. – 116 с. – ISBN 978-5-4488-0685-8. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/91843>

32. Технологии защиты информации в компьютерных сетях: учебное пособие для СПО / Н. А. Руденков, А. В. Пролетарский, Е. В. Смирнова, А. М. 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>

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

3.2.2. Дополнительные источники

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»;

2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 11.06.2021) «О защите прав потребителей»;

3. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р (ред. от 23.11.2020) «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года».

4. Иванилова, С. В. Экономика организации : учебное пособие для СПО / С. В. Иванилова. – 2-е изд. – Саратов: Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2018. – 152 с. – ISBN 978-5-4486-0358-7, 978-5-4488-0204-1. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/77010>

5. Кольчугина Т.А. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности: учебно-методическое пособие / Кольчугина Т.А. — Пятигорск: Пятигорский государственный лингвистический университет, 2016. — 52 с. — ISBN 978-5-406-05471-0. —Текст: электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. – URL: <https://book.ru/book/919893>

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

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов	<p>Осуществление приема заказов от туристов</p> <p>Консультирование туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа)</p> <p>Знать организацию работы с запросами туристов</p> <p>Знать Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов</p>	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа	<p>Координация работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа</p> <p>Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями</p>	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	<p>Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами</p> <p>Выполнение задач по оформлению и обработке заказов</p>	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

<p>ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности</p>	<p>Владеть техникой количественной оценки и анализа информации Владеть методикой хранения и поиска информации</p>	<p>Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике</p>
<p>ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях</p>	<p>Владеть основами организации деятельности служб предприятий туризма и основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Знать требования к оформлению и учету заказов. Знать программное обеспечение деятельности туристских организаций по учёту заказов и клиентов.</p>	<p>Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике</p>
<p>ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде</p>	<p>Взаимодействовать с туроператорами, турагентами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями</p>	<p>Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике</p>

<p>ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста</p>	<p>Владеть культурой межличностного общения Знать этику делового общения</p>	<p>Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике</p>
<p>ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках</p>	<p>Знать нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности</p>	<p>Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике</p>