



1920

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Кубанский государственный университет»

Институт среднего профессионального образования



**УТВЕРЖДАЮ**  
Директор ИНСПО

Т.П. Хлопова

«23» мая 2024 г.

**Рабочая программа профессионального модуля**

ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг

43.02.16 Туризм и гостеприимство  
(туроператорские и турагентские услуги)

Краснодар 2024

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.16 Туризм и гостеприимство (туроператорские и турагентские услуги), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12.12.2022 № 1100 (зарегистрирован в Минюсте России 24.01.2023 № 72111).


ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг

Форма обучения	очная
3 курс	5,6 семестр
Всего часов 515, в том числе	
лекции	168 час.
практические занятия	190 час.
самостоятельные занятия	– час.
консультации	– час.
учебная и производственная практика	144 час.
промежуточная аттестация	13 час.
форма итогового контроля	экзамен квалификационный

Составители: преподаватель  Петренко Светлана Валентиновна  
подпись

Утверждена на заседании предметно-цикловой комиссии дисциплин правового направления, географии, специальных географических дисциплин, сервисных специальностей, психологии и управления персоналом для специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство (туроператорские и турагентские услуги), протокол № 11 от «20» мая 2024 г.

Председатель предметно-цикловой комиссии:

 Гаспарян Норета Овсеповна

Рецензенты:

<p>Генеральный директор ООО «Альтаир-Юг»</p>		<p>Арабова Валерия Феофилактовна</p>
<p>Генеральный директор ООО «Недра 2000» отель 45 Параллель</p>		<p>Коновалов Владимир Павлович</p>

ЛИСТ

согласования рабочей программы профессионального модуля  
ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг

Специальность среднего профессионального образования  
43.02.16 Туризм и гостеприимство (туроператорские и турагентские услуги)

Зам. директора ИНСПО

  
\_\_\_\_\_ *Е.И. Рыбалко*

подпись

«16» мая 2024 г.


Директор Научной библиотеки КубГУ

  
\_\_\_\_\_ *М.А. Хуаде*

подпись

«14» мая 2024 г.

Лицо, ответственное за установку и эксплуатацию программно-  
информационного обеспечения образовательной программы

  
\_\_\_\_\_ *И.В. Милюк*

подпись

«15» мая 2024 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	5
1.1. Область применения программы.....	5
1.2. Место профессионального модуля в структуре программы подготовки специалистов среднего звена .....	5
1.3. Цели и задачи профессионального модуля – требования к результатам освоения профессионального модуля.....	5
1.4. Перечень планируемых результатов обучения по профессиональному модулю (перечень формируемых компетенций) .....	5
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	7
2.1. Структура профессионального модуля .....	7
2.2. Содержание обучения по профессиональному модулю.....	8
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	15
3.1. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по профессиональному модулю.....	15
3.2. Перечень необходимого программного обеспечения ...	15
3.3. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения профессионального модуля .....	16
3.3.1. Основная литература.....	16
3.3.2. Дополнительная литература.....	16
3.3.3. Периодические издания .....	21
3.3.4. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения модуля.....	21
4. Общие требования к организации образовательного процесса .....	23
4.1. Кадровое обеспечение образовательного процесса .....	23
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ) .....	24
5.1. Оценочные средства для контроля успеваемости .....	24
5.1.1. Паспорт фонда оценочных средств.....	24
5.1.2. Критерии оценки знаний обучающихся в целом по модулю.....	25
5.1.3. Оценочные средства для проведения для текущей аттестации ...	27
5.1.4. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации .....	28
6. ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	29
7. ОБУЧЕНИЕ СТУДЕНТОВ-ИНВАЛИДОВ И СТУДЕНТОВ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ.....	30

# ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг

## 1.1. Область применения программы

Программа профессионального модуля ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство и предназначена для освоения обучающимися соответствующих общих (ОК) и профессиональных (ПК) компетенций.

## 1.2. Место профессионального модуля в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:

Программа профессионального модуля ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг входит в профессиональный учебный цикл учебного плана.

Программа профессионального модуля ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг формирует компетенции для освоения последующих дисциплин: МДК.01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства, «Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг».

## 1.3. Цели и задачи профессионального модуля – требования к результатам освоения дисциплины:

Цель – изучение предоставления туроператорских и турагентских услуг.

Основными задачами дисциплины являются:

- выяснить значение и особенности работы туроператоров и трагентов;
- изучить предоставление туроператорских услуг;
- изучить предоставление турагентских услуг;
- изучить осуществление координации качества выполнения турагентских услуг.

## 1.4. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (перечень формируемых компетенций)

Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

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
---------	--

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Владеть навыками	<ul style="list-style-type: none"> <li>– координации работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа;</li> <li>– консультирования туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа);</li> <li>– осуществления приема заказов от туристов;</li> <li>– проверки наличия всех реквизитов заказа;</li> <li>– идентификации вида заказа;</li> <li>– направления заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль;</li> <li>– корректировки сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа.</li> </ul>
Уметь	<ul style="list-style-type: none"> <li>– координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа;</li> <li>– взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями;</li> <li>– владеть культурой межличностного общения;</li> <li>– владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры;</li> <li>– владеть техникой количественной оценки и анализа информации;</li> <li>– владеть методикой хранения и поиска информации;</li> <li>– вести документацию, хранение и извлечение информации;</li> <li>– пользоваться компьютерными программами бронирования туров;</li> <li>– осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа;</li> <li>– собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные;</li> <li>– формировать банки данных.</li> </ul>
Знать	<ul style="list-style-type: none"> <li>– законодательство Российской Федерации в сфере туризма;</li> <li>– нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности;</li> <li>– ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов;</li> <li>– цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги;</li> <li>– системы бронирования услуг;</li> <li>– организацию работы с запросами туристов;</li> <li>– требования к оформлению и учету заказов;</li> <li>– порядок контроля за прохождением и выполнением заказов;</li> <li>– виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций;</li> <li>– программное обеспечение деятельности туристских организаций;</li> <li>– этику делового общения;</li> <li>– основы делопроизводства;</li> <li>– правила внутреннего трудового распорядка;</li> <li>– правила по охране труда и пожарной безопасности.</li> </ul>

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### 2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего, час.	Объем профессионального модуля, ак. час.					
			Всего	Обучение по МДК			Практики	
				В том числе			Учебная	Производственная
				Лекционных занятий	Лабораторных и практических занятий	Промежуточная аттестация		
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>	<i>8</i>	<i>9</i>	<i>10</i>
ПК 2.1, 2.2 ОК 01 – ОК 05, ОК 09	Раздел 1. Предоставление туроператорской деятельности	<b>136</b>	<b>126</b>	42	84	10	-	-
ПК 2.1, 2.2 ОК 01 – ОК 05, ОК 09	Раздел 2. Предоставление турагентской деятельности	<b>106</b>	<b>106</b>	42	64	-	-	-
ПК 2.1, 2.2 ОК 01 – ОК 05, ОК 09	Раздел 3. Координация качества выполнения турагентских услуг	<b>126</b>	<b>126</b>	84	42	-	-	-
Практика		<b>144</b>				-	72	72
Экзамен по модулю		<b>3</b>	-	-	-	3	-	-
	<b>Всего:</b>	<b>515</b>	<b>358</b>	<b>168</b>	<b>190</b>	<b>13</b>	<b>72</b>	<b>72</b>

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

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем, акад. ч. / в том числе в форме практической подготовки, акад. ч.
1	2	3
<b>Раздел 1. Предоставление туроператорской деятельности</b>		<b>42/84</b>
<b>МДК 02.01 Предоставление туроператорских услуг</b>		<b>42/84</b>
<b>Тема 1.1. История зарождения туризма</b>	<b>Содержание</b>	4
	Лекция № 1. Истории зарождения мирового туризма. Феноменологический взгляд на историю туризма. Путешествия в древнем мире, в первых веках нашей эры и в период средневековья.	
	<b>В том числе практические (лабораторные) занятия</b>	2
	Практическое занятие № 1. Развитие мирового туризма в XVIII - XIX вв. История зарождения туризма в России. Просветительский, предпринимательский, организационно-централизованный, административно-нормативный	2
<b>Тема 1.2. Перспективы развития туризма</b>	<b>Содержание</b>	8
	Лекция № 2. Факторы развития туризма. Природно-рекреационный и историко-культурный факторы развития туризма. Перспективы развития мирового туризма. Прогнозы развития международного туризма. Перспективы развития туризма в России.	2
	Лекция № 3. Исторические вехи туризма XX в. Международное регулирование туристской деятельности. Основные пути развития туристского рынка в стране. Органы управления туризмом в стране и их функции. Комплексные проекты и программы развития.	2
	<b>В том числе практические (лабораторные) занятия</b>	4
	Практическое занятие № 2. Государственная политика в сфере туризма: государственное регулирование туристской деятельности в России, отраслевые принципы государственного управления в области туризма, значение туристского бизнеса в экономике страны.	2
Практическое занятие № 3. Прогнозы развития туризма в России.	2	



<b>Тема 1.3. Статистика международного туризма.</b>	<b>Содержание</b>	8
	<b>Лекция № 4.</b> Статистика туристских потоков. Статистика международного туризма: общие сведения. Понятие туристских потоков. Основные показатели туристских потоков: количество прибытий (отбытий), продолжительность пребывания. Динамика международного туризма. Статистика туристских доходов и расходов. Методы статистического учета в туризме.	2
	<b>В том числе практические (лабораторные) занятия</b>	6
	<b>Практическое занятие № 4.</b> Понятие туристских доходов. Понятие туристских расходов. Платежный баланс страны. Концепция к состав туристских расходов. Доходы от международного туризма	2
	<b>Практическое занятие № 5.</b> Статистические наблюдения через отчетность. Въездная карточка. Регистрационная форма для средств размещения. Специально организуемые наблюдения в туризме. Анкетирование туристов.	2
<b>Тема 1.4. Туристский рынок</b>	<b>Содержание</b>	8
	<b>Лекция № 5.</b> Понятие туристского рынка. Понятие и схема туристского рынка, особенности туристского рынка, дифференциация туристского рынка. Туристская индустрия.	2
	<b>В том числе практические (лабораторные) занятия</b>	6
	<b>Практическое занятие № 7.</b> Предпринимательство в сфере туризма. Виды предпринимательства в сфере туризма.	2
	<b>Практическое занятие № 8</b> Схема основных секторов туристского предпринимательства. Функции туристских организаций. Туристский продукт агентско-операторского предпринимательства.	2
<b>Тема 1.5 Понятие туроператорской деятельности</b>	<b>Содержание</b>	14
	<b>Лекция № 6.</b> Туроператорская деятельность. Функции туроператора.	2
	Виды туроператоров	2

	<b>Лекция № 7.</b> Классификация туроператоров по виду деятельности: операторы массового рынка, специализированные операторы. Туроператоры по месту деятельности. Инициативные и рецептивные туроператоры.	
	<b>В том числе практические (лабораторные) занятия</b>	10
	<b>Практическое занятие № 10.</b> Заполнить таблицу мотивации выбора потребителями туристских программ;	2
	<b>Практическое занятие № 11.</b> Доклады по типологии туристов (типы туристов по активности, по стилю жизни, по адаптации к новому);	2
	<b>Практическое занятие № 12.</b> Характеристика международного туроператора (на выбор);	2
	<b>Практическое занятие № 13.</b> Оценка потребительских свойств российских рецептивных туроператоров;	2
	<b>Практическое занятие № 14.</b> Рейтинги российских и зарубежных туров; анализ внешней среды туроператора	2
	<b>Содержание</b>	12
<b>Тема 1.6 Технология разработки маршрутов</b>	<b>Лекция № 8.</b> Понятие технологии в туристском бизнесе. Выбор направления туристского маршрута, установление времени его выполнения, формирование базового туристского пакета. Понятие туристского маршрута.	2
	<b>Лекция 9.</b> Определение понятия туристского маршрута. Классификация маршрутов.	2
	<b>В том числе практические (лабораторные) занятия</b>	8
	<b>Практическое занятие № 15.</b> Разработка туристского маршрута.	2
	<b>Практическое занятие № 16.</b> Этапы разработки туристского маршрута.	2
	<b>Практическое занятие № 17.</b> Документационное обеспечение.	2
	<b>Практическое занятие № 18.</b> Технологическая карта маршрута. Паспорт маршрута. Информационный листок. Каталог маршрута	2
	<b>Содержание</b>	12
<b>Тема 1.7 Технология формирования туров</b>	<b>Лекция № 10.</b> Понятие тура. Тур как основной вид туристского продукта. Классификация туров. Туристская услуга. Проектирование туристской услуги: характеристики услуги, технология процесса обслуживания туристов, технологическая документация, методы контроля качества, анализ проекта.	2

	<p>Основные и дополнительные услуги.</p> <p><b>Лекция № 11.</b> Формирование тура. Плакирование к формированию тура, этапы планирования и формирования тура: разработка и формирование замысла тура, поиск и отбор партнеров и поставщиков, формирование основного и дополнительного комплекса услуг, экспериментальная проверка тура. Элементы взаимодействия: потребитель, конкуренты, партнеры и поставщики, внешняя среда. Формирование «Программы тура».</p> <p>Туристская путевка. Бланк туристской путевки. Туристская путевка, туристский ваучер, пакет-тур, договорные отношения по туристскому обслуживанию. Финансовые расчеты. Расчет себестоимости тура. Цена тура.</p>	2
	<b>В том числе практические (лабораторные) занятия</b>	8
	<b>Практическое занятие № 19.</b> Формирование «Программы тура»;	2
	<b>Практическое занятие № 20.</b> Составление паспорта маршрута;	2
	<b>Практическое занятие № 21.</b> Составление информационного листка	2
	<b>Практическое занятие № 22.</b> Составление технологической карты маршрута;	2
	Разработка туристского маршрута	
<b>Тема 1.8 Организация туристского маршрута</b>	<b>Содержание</b>	10
	<b>Лекция № 12.</b> Содержание программ туристских маршрутов	2
	<b>В том числе практические (лабораторные) занятия</b>	8
	<b>Практическое занятие № 23.</b> Виды туристско-экскурсионных мероприятий на маршруте, описание маршрута, услуги комплексного обслуживания.	2
	<b>Практическое занятие № 24.</b> Инструктаж туристов перед поездкой	2
	<b>Практическое занятие № 25.</b> Основные положения инструктажа, предоставление информации об обслуживании,	2
<b>Практическое занятие № 26.</b> Работа с индивидуальным клиентом и группой, обслуживание клиента класса «У1Р».	2	
<b>Тема 1.9 Проведение туристского маршрута</b>	<b>Содержание</b>	12
	<b>Лекция № 13.</b> Технология отправления туристов	
	Технология отправления туристов в зависимости от особенностей путешествия. Специфика выполнения программы маршрута. Общие методические принципы проведения туристского маршрута. Практические приемы организации.	2
	Руководитель туристской группы	2

	<b>Лекция № 14.</b> Понятие «турлидер». Обязанности руководителя туристской группы, личностные характеристики и требования к турлидеру. Функции и принцип работы на маршруте. Должностная инструкция руководителя туристской группы. Бронирование номеров в гостинице Руководитель туристской группы.	
	<b>В том числе практические (лабораторные) занятия</b>	8
	<b>Практическое занятие № 27.</b> Социальная программа маршрута, услуги и виды мероприятий. Специализированная программа маршрута, услуги и виды мероприятий.	2
	<b>Практическое занятие № 28.</b> Научнообразовательная программа маршрута, услуги и виды мероприятий. Познавательная программа маршрута, услуги и виды мероприятий. Спортивная программа маршрута, услуги и виды мероприятий. Инклюзив туры. Основные и дополнительные услуги. Групповые туры. Индивидуальные туры.	2
	<b>Практическое занятие № 29.</b> Характеристика турлидера. Характеристика гида. Характеристика инструктора туристского похода.	2
	<b>Практическое занятие № 30.</b> Снаряжение для туристского похода. Методы выживания» в туристском походе. Категории сложности туристского похода. Авторитет руководителя туристской группы. Инструктаж по технике безопасности на маршруте. Инструктаж по оказанию первой медицинской помощи. Рекомендации по маршруту;	2
	<b>Содержание</b>	6
<b>Тема 1.10</b> Аспекты обеспечения безопасности туристов	<b>Лекция № 15.</b> Виды опасностей в туризме. Опасности в туризме. Классификация факторов риска. Обеспечение безопасности туристов и экскурсантов - ГОСТ Р 50644-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов».	2
	<b>В том числе практические (лабораторные) занятия</b>	4
	<b>Практическое занятие №31.</b> Основные способы обеспечения безопасности в туризме. Меры по обеспечению туристов и экскурсантов и туристских комплексов.	2
	<b>Практическое занятие № 32.</b> Принципы обеспечения безопасности. Принципы обеспечения безопасности туристов, экскурсантов и туристских комплексов	2

<b>Тема 1.11 Безопасность туристов в процессе туристской деятельности</b>	<b>Содержание</b>	4
	<b>Лекция № 16.</b> Безопасность туристов в процессе транспортного обслуживания. Права и обязанности туристов. Права и обязанности обслуживающего персонала. Безопасность туристов в туристском походе Права и обязанности туристов. Правила, инструктаж. Безопасность в выездном туризме. Правила и обязанности. Правовое регулирование. Инструктаж туристов.	2
	<b>В том числе практические (лабораторные) занятия</b>	2
	<b>Практическое занятие № 33.</b> Террористическая опасность в туризме и меры по ее предупреждению. Природно-стихийные опасности в туризме и меры по их предупреждению. Пожарная опасность в туризме и меры по ее предупреждению. Санитарно-эпидемиологические и экологические опасности в туризме и меры по их предупреждению. Криминогенные опасности в туризме и меры по их предупреждению. Дорожно-транспортные опасности в туризме и меры по их предупреждению. Травматические опасности в туризме и меры по их предупреждению. Техногенные опасности в туризме и меры по их предупреждению. Экономические опасности в туризме и меры по их предупреждению. Использование знаков безопасности и маркировки на предметах оснащения и сооружениях, используемых при обслуживании туристов;	2
<b>Тема 1.12 Туристские формальности</b>	<b>Содержание</b>	4
	<b>Лекция № 17.</b> Паспортно-визовые формальности. Сущность туристских формальностей. Паспортно-визовые формальности: виды виз и приглашений, Шенгенские соглашения. Режимы и правила пересечения границ различных стлан. Список стран безвизового режима. Список стран-участниц Шенгенского соглашения. Таможенные формальности.	2
	<b>В том числе практические (лабораторные) занятия</b>	2
	<b>Практическое занятие № 34.</b> Таможенный контроль, таможенная декларация, паспортный и валютный контроль. Санитарные формальности. Сущность санитарных формальностей. Международные правила	2
<b>Тема 1.13 Страхование в туризме</b>	<b>Содержание</b>	4
	<b>Лекция № 18.</b> Страхование. Общая характеристика страхования, термины и определения.	2

	<b>В том числе практические (лабораторные) занятия</b>	2
	<b>Практическое занятие № 35.</b> Страхование в туризме. Виды страхования, применяемые в туризме и их характеристика.	2
<b>Тема 1.14 Работа с партнером</b>	<b>Содержание</b>	4
	<b>Лекция № 19.</b> Преддоговорные отношения. Сбор информации о партнерах, переговоры, рекомендации по проведению переговоров.	2
	<b>В том числе практические (лабораторные) занятия</b>	2
	<b>Практическое занятие № 36.</b> Договорные отношения. Процедура заключения договора с партнером. Расчеты с партнером	2
<b>Тема 1.15 Работа с транспортными компаниями.</b>	<b>Содержание</b>	2
	<b>В том числе практические (лабораторные) занятия</b>	2
	<b>Практическое занятие № 37.</b> Работа с авиакомпаниями. Понятие чартерных программ. Жесткий и мягкий блок мест. Договорные отношения. Процедура заключения договора. Автобусные перевозки. Требования к автобусам. Процедура заключения договора	2
<b>Тема 1.16 Работа туроператора с турагентом</b>	<b>Содержание</b>	4
	<b>Лекция № 20.</b> Схема работы туроператора с турагентом. Этапы работы туроператора с турагентом. Цели формирования сети турагентов. Бронирование туров, Правила бронирования туров Информационные технологии в туризме.	2
	<b>В том числе практические (лабораторные) занятия</b>	2
	<b>Практическое занятие № 38.</b> Понятие и классификация информационных технологий. Влияние информационных технологий на развитие туризма. Характеристики компьютерных систем бронирования и резервирования.	2
<b>Тема 1.17 Работа с консульствами</b>	<b>Содержание</b>	2
	<b>В том числе практические (лабораторные) занятия</b>	2
	<b>Практическое занятие № 39.</b> Порядок действия при аккредитации. Порядок действий при подаче документов на визирование.	2
<b>Тема 1.18 Реклама в туристском бизнесе.</b>	<b>Содержание</b>	4
	<b>Лекция № 21.</b> Цели и задачи рекламы в туристском бизнесе.	2
	<b>В том числе практические (лабораторные) занятия</b>	2
	<b>Практическое занятие № 40.</b> Виды рекламы в туристском бизнесе.	2
<b>Тема 1.19 Работа на</b>	<b>Содержание</b>	4

<b>выставках и создание рекламно-справочных</b>	<b>В том числе практические (лабораторные) занятия</b>	4
	<b>Практическое занятие № 41.</b> Создание каталогов, рекламно-информационных листовок, рекламных альбомов.	2
	<b>Практические занятия № 42.</b> Работа на выставке: подготовка к выставке, проведение, подведение итогов.	2
<b>Раздел 2. Предоставление турагентской деятельности</b>		42/64
<b>МДК 02.02 Предоставление турагентских услуг</b>		42/64
<b>Тема 2.1. Основы турагентской деятельности</b>	<b>Содержание</b>	32
	Лекция 1. Понятие турагентской деятельности.	2
	Лекция 2. Международное регулирование туристской деятельности.	2
	Лекция 3. Развитие и регулирование турагентской деятельности в России	2
	Лекция 4. Нормативно-правовая база осуществления турагентской деятельности.	2
	Лекция 5. Организационно - правовые формы функционирования турагентств.	2
	Лекция 6. Документальное оформление взаимоотношений турагентства с клиентом.	2
	Лекция 7. Права и обязанности туроператора, турагента и туриста.	2
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	<b>18</b>
	Практическое занятие № 1. Анализ основных понятий, терминов и аббревиатур, используемых в турагентской деятельности.	2
	Практическое занятие № 2. Анализ профиля турагентов.	2
	Практическое занятие № 3. Анализ международных документов, регулирующих туристскую деятельность.	2
	Практическое занятие № 4. Составить таблицу нормативно-правовой базы, регламентирующей деятельность предприятий туристской индустрии.	2
	Практическое занятие № 5. Классификация и виды турагентств.	2
	Практическое занятие № 6. Договор о реализации туристского продукта	2
Практическое занятие № 7. Технология оформления договора о реализации туристского продукта.	2	
Практическое занятие № 8. Анализ документов: договор, путёвка, ваучер, памятка, страховой полис, билет на транспорт.	2	
Практическое занятие № 9. Разбор ситуаций предоставления некачественных услуг, неполного предоставления услуг.	2	

<b>Тема 2.2. Коммуникационные технологии в туризме</b>	<b>Содержание</b>	28
	Лекция 8. Основы делового общения и переписки.	2
	Лекция 9. Формирование коммуникативных навыков.	2
	Лекция 10. Понятие корпоративной культуры.	2
	Лекция 11. Профессиональная этика работников турагентской компании.	2
	Лекция 12. Работа с информационно-справочными материалами.	2
	Лекция 13. Изучение популярных электронных порталов по туризму и работа с ними.	2
	Лекция 14. Качество обслуживания и способы его регулирования в туризме.	2
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	<b>14</b>
	Практическое занятие № 10. Деловая игра «Практика делового общения».	2
	Практическое занятие № 11. Устный опрос по изученной теме.	2
	Практическое занятие № 12. Решение кроссворда по изученной теме.	2
	Практическое занятие № 13. Тестирование по изученной теме.	2
Практическое занятие № 14. Знакомство с сайтами онлайн бронирования авиа и железнодорожных билетов.	2	
Практическое занятие № 15. Знакомство с сайтами онлайн бронирования средств размещения туристов.	2	
Практическое занятие № 16. Устный опрос по изученной теме.	2	
<b>Тема 2.3.</b> Организация взаимодействия турфирмы-агента и турфирмы оператора	<b>Содержание</b>	26
	Лекция 15. Выбор турагентом туроператора.	2
	Лекция 16. Формы взаимодействия турагентской и туроператорской фирм.	2
	Лекция 17. Договорные взаимоотношения туроператоров и турагентов.	2
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	<b>20</b>
	Практическое занятие № 17,18. Доклад по теме «Ведущие туроператоры»	4
Практическое занятие № 19,20. Знакомство с веб-сайтами ведущих туроператоров.	4	



	Практическое занятие № 21,22. Анализ систем бронирований туроператоров.	4
	Практическое занятие № 23,24. Мониторинг предложений туроператоров.	4
	Практическое занятие № 25. Технология заполнения агентского соглашения.	2
	Практическое занятие № 26. Анализ агентского договора как нормативно-правовой базы регламентирующей отношения между туроператором и турагентством.	2
<b>Тема 2.4.</b> Психологические особенности поведения турагента в процессе продажи	<b>Содержание</b>	20
	Лекция 18. Особенности личной продажи туристского продукта.	2
	Лекция 19. Особенности продажи по телефону.	2
	Лекция 20. Особенности работы с клиентами разных психологических типов.	2
	Лекция 21. Урегулирование конфликтных ситуаций.	2
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	<b>12</b>
	Практическое занятие № 27. Деловая игра «Личные продажи»	2
	Практическое занятие № 28. Деловая игра «Продажи по телефону»	2
	Практическое занятие № 29,30. Краткое эссе на тему «Работа с клиентами разных психологических типов»	4
Практическое занятие № 31,32. Решение ситуационных задач по теме «Урегулирование конфликтных ситуаций»	4	
<b>Раздел 3. Координация качества выполнения туроператорских и турагентских услуг</b>		<b>84/42</b>
<b>МДК 02.03 Координация качества выполнения туроператорских и турагентских услуг</b>		<b>84/42</b>
<b>Тема 3.1</b> Сущность, содержание, основные понятия маркетинга в туризме.	<b>Содержание</b>	14
	Лекция № 1. Сущность, содержание маркетинга в туризме	2
	Лекция № 2. основные понятия маркетинга в туризме.	2
	Лекция № 3. Задачи маркетинга.	2
	Лекция № 4. Методы маркетинга	2
	Лекция № 5. Функции маркетинга	2
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	<b>4</b>
	Практическое занятие № 1. Сущность, содержание, основные понятия маркетинга в туризме.	2
Практическое занятие №2. Задачи, методы и функции маркетинга.	2	
<b>Тема 3.2</b>	<b>Содержание</b>	16
	Лекция № 6. Определение целей, задач и миссии на примере условного предприятия ООО	2

	Лекция № 7. Исследование среды маркетинга туристского предприятия.	2
	Лекция № 8. Сегментирование рынка	2
	Лекция № 9. Формирование маркетинговой стратегии	2
	Лекция № 10. Маркетинговые технологии в туризме	2
	Лекция № 11. Развитие туристского предприятия с применением современных маркетинговых концепций и коммуникаций	
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	<b>4</b>
	Практическое занятие № 3. Провести маркетинговое исследование, используя анкету для опроса.	2
	Практическое занятие № 4. Анализ маркетинговых ситуаций	2
<b>Тема 3.3. Организация контроля качества обслуживания на предприятии</b>	<b>Содержание</b>	<b>38</b>
	Лекция № 12,13. Организация контроля качества обслуживания	4
	Лекция № 14. Понятие сервиса	2
	Лекция № 15. Сущность сервиса	2
	Лекция № 16,17. Модель качества услуги на предприятиях в сфере туризма	4
	Лекция № 18,19. Качество обслуживания и услуг на предприятиях в сфере туризма	4
	Лекция № 20. Сущность организации контроля качества продукции и услуг.	2
	Лекция № 21. Необходимость организации контроля качества продукции и услуг	2
	Лекция № 22. Организация контроля качества	2
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	<b>16</b>
	Практическое занятие № 5,6,7. Разработка контроля качества обслуживания на предприятии	6
	Практическое занятие № 8,9. Определение проблем контроля качества услуг	4
	Практическое занятие № 10,11,12. Составление комплексной системы менеджмента качества	6
<b>Тема 3.2. Оценка качества обслуживания на предприятии</b>	<b>Содержание</b>	<b>58</b>
	Лекция № 23,24. Теоретические аспекты оценки качества обслуживания на предприятии туризма	4
	Лекция № 25,26,27. Основные методы оценки качества обслуживания	4
	Лекция № 28,29. Особенности обеспечения качества услуг	6
	Лекция № 30,31. Особенности организации производственной деятельности	4

	предприятий сервиса. Лекция № 32,33. Организация обслуживания потребителя. Лекция № 34,35. Система оценки качества обслуживания Лекция № 36,37. Формы оценки качества услуг Лекция № 38. Методы оценки качества услуг Лекция № 39. Управление трудовыми ресурсами в сфере сервиса Лекция № 40. Основы внутрифирменного планирования. Лекция № 41. Планирование деятельности предприятия. Лекция № 42. Управление качеством сервиса	4 4 2 2 2 2 2 2
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	<b>18</b>
	Практическое занятие № 13,14,15. Проведение оценки эффективности предприятия	6
	Практическое занятие № 16,17. Составление характеристики предприятия	4
	Практическое занятие № 18. Определение показателей качества обслуживания	2
	Практическое занятие № 19. Предприятие сфера сервиса как производственная система. Составляющие модели производственной системы. Ресурсы предприятия. Экономический потенциал фирмы и факторы его определяющие.	2
	Практическое занятие № 20. Сущностная характеристика процесса обслуживания: обслуживание, непосредственная сущность работы, атмосфера общения. Специфические особенности процесса обслуживания.	2
	Практическое занятие № 21. Процесс управления качеством. Принципы и подходы к достижению качества.	2
<b>Учебная практика</b> <b>Виды работ</b> - Ознакомление с должностными обязанностями персонала туроператорской/турагентской компании. - Изучение перечня основных и дополнительных услуг. - Изучение особенностей по разработке программы тура и расчёта его стоимости. - 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.	72	

- Разработка программы обслуживания туристов. - Организация обслуживания туристов в программном туризме. - Рассчитать тур по заданным позициям	
<b>Производственная практика</b> <b>Виды работ</b> - Проведение маркетинговых исследований рынка туристских услуг - Формирование туристского продукта	72
<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>10</b>
<b>Экзамен по модулю</b>	<b>3</b>
<b>Всего</b>	<b>515</b>

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 3.1 Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Реализация профессионального модуля ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих на специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство (туроператорские и турагентские услуги) осуществляется в специально оборудованном кабинете: аудитория.

Реализация профессионального модуля предполагает наличие учебных кабинетов: аудиторий. Оборудование и технические средства учебного кабинета:

Кабинет менеджмента и управления персоналом, 350063 г. Краснодар ул. Мира, 29 ауд. 8	Учебная мебель и системы хранения (доска классная, стол и стул преподавателя, столы и стулья ученические, шкафы для хранения учебных пособий, системы хранения таблиц и плакатов); технические средства обучения (рабочее место преподавателя: ноутбук – 1 шт., видеопроектор – 1 шт., экран – 1 шт., лицензионное ПО); демонстрационные учебно-наглядные пособия (комплект стендов: "Система менеджмента качества", "Инвестиционный менеджмент", "Методы и стили управления", "Организационные структуры управления", "Мотивация деятельности сотрудников", «Виды управленческих решений», «Основные подходы в управлении», «Развитие системы менеджмента», «Стратегический ситуационный анализ деятельности предприятия").
--	--

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации: Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа, Для лиц с нарушениями слуха:
- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа

#### 3.2. Перечень необходимого программного обеспечения

- Операционная система Microsoft Windows 10
- Пакет программ Microsoft Office Professional Plus
- 7-zip GNU Lesser General Public License (свободное программное обеспечение, не ограничено, бессрочно)
- Интернет браузер Google Chrome (бесплатное программное обеспечение, не ограничено, бессрочно)
- K-Lite Codec Pack — универсальный набор кодеков (кодировщиков-декодировщиков) и утилит для просмотра и обработки аудио- и видеофайлов (бесплатное программное обеспечение, не ограничено, бессрочно)
- WinDjView – программа для просмотра файлов в формате DJV и DjVu (свободное программное обеспечение, не ограничено, бессрочно)
- Foxit Reader — прикладное программное обеспечение для просмотра электронных документов в стандарте PDF (бесплатное программное обеспечение, не ограничено, бессрочно)

### **3.3. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

1. 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, 2024. — 309 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16141-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/543253>

2. Емелин, С. В. Технология и организация туроператорской деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 517 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-18505-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/535190>

3. 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, 2024. — 192 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08821-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538358>.

4. Абуладзе, Д. Г. Документационное обеспечение управления персоналом : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. Г. Абуладзе, И. Б. Выпрямкина, В. М. Маслова. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 374 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16657-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538144>.

5. Маркетинг : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. А. Лукичёва [и др.] ; под редакцией Т. А. Лукичёвой, Н. Н. Молчанова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 386 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16504-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/541073> (дата обращения: 26.04.2024).

6. Шувалова, Н. Н. Основы делопроизводства : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Н. Шувалова, А. Ю. Иванова ; под общей редакцией Н. Н. Шуваловой. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 384 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15488-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536716>

#### **3.3.1 Дополнительная литература**

1. Кузнецов, И. Н. Документационное обеспечение управления персоналом : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Н. Кузнецов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 397 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09155-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538304> (дата обращения: 26.04.2024).

2. 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, 2024. — 282 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10777-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/541604>.

3. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва :

Издательство Юрайт, 2024. — 239 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16429-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/540716>.

4. Тюрин, Д. В. Маркетинговые исследования : учебник для среднего профессионального образования / Д. В. Тюрин. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 342 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-4561-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/507803>

5. Грозова, О. С. Делопроизводство : учебное пособие для среднего профессионального образования / О. С. Грозова. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 131 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15986-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539523>.

6. Кольчугина, Т. А., Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности : учебно-методическое пособие / Т. А. Кольчугина. — Москва : КноРус, 2024. — 52 с. — ISBN 978-5-406-12096-5. — URL: <https://book.ru/book/950312>

## Нормативно-правовые документы

### Кодексы

1. Российская Федерация. Законы. Гражданский кодекс Российской Федерации : часть первая : ГК : текст с изменениями и дополнениями на 11 марта 2024 года : принят Государственной Думой 21 октября 1994 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. — Москва, 1997— . — Загл. с титул. экрана.

2. Российская Федерация. Законы. Гражданский кодекс Российской Федерации : часть вторая : ГК : текст с изменениями и дополнениями на 24 июля 2023 года : принят Государственной Думой 22 октября 1995 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. — Москва, 1997— . — Загл. с титул. экрана.

3. Российская Федерация. Законы. Гражданский кодекс Российской Федерации : часть третья : ГК : текст с изменениями и дополнениями на 24 июля 2023 года : принят Государственной Думой 1 ноября 2001 года : одобрен Советом Федерации 14 ноября 2001 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. — Москва, 1997— . — Загл. с титул. экрана.

4. Российская Федерация. Законы. Гражданский кодекс Российской Федерации : часть четвертая : ГК : текст с изменениями и дополнениями на 30 января 2024 года : принят Государственной Думой 24 ноября 2006 года : одобрен Советом Федерации 8 декабря 2006 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. — Москва, 1997— . — Загл. с титул. экрана.

5. Российская Федерация. Законы. Трудовой кодекс Российской Федерации : ТК : текст с изменениями и дополнениями на 6 апреля 2024 года : принят Государственной Думой 21 декабря 2001 года : одобрен Советом Федерации 26 декабря 2001 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. — Москва, 1997— . — Загл. с титул. экрана.

### Федеральные законы

1. Российская Федерация. Законы. Об основах туристской деятельности в Российской Федерации : Федеральный закон № 132-ФЗ : текст с изменениями и дополнениями на 25 декабря 2023 г. года : принят Государственной Думой 4 октября 1996 года : одобрен Советом Федерации 14 ноября 1996 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. — Москва, 1997— . — Загл. с титул. экрана.

2. Российская Федерация. Законы. Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации : Федеральный закон № 323-ФЗ : текст с изменениями и дополнениями на 25 декабря 2023 года : принят Государственной Думой 1 ноября 2011 года : одобрен Советом Федерации 9 ноября 2011 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. — Москва, 1997— . — Загл. с титул. экрана.

4. Российская Федерация. Законы. О праве граждан Российской Федерации на свободу передвижения, выбор места пребывания и жительства в пределах Российской Федерации :

Закон РФ № 5242-1 : текст с изменениями и дополнениями на 27 января 2023 года : принят 25 июня 1993 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

5. Российская Федерация. Законы. О защите прав потребителей : Закон РФ № 2300-1 : текст с изменениями и дополнениями на 4 августа 2023 года : принят 7 февраля 1992 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

6. Российская Федерация. Законы. О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию : Федеральный закон № 114-ФЗ : текст с изменениями и дополнениями на 4 августа 2023 года : принят Государственной Думой 18 июля 1996 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

7. Российская Федерация. Законы. Об охране окружающей среды : Федеральный закон № 7-ФЗ : текст с изменениями и дополнениями на 25 декабря 2023 года : принят Государственной Думой 20 декабря 2001 года : Одобрен Советом Федерации 26 декабря 2001 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

8. Российская Федерация. Законы. О техническом регулировании : Федеральный закон № 184-ФЗ : текст с изменениями и дополнениями на 2 июля 2021 года : принят Государственной Думой 15 декабря 2002 года : Одобрен Советом Федерации 18 декабря 2002 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

9. Российская Федерация. Законы. О рекламе : Федеральный закон № 38-ФЗ : текст с изменениями и дополнениями от 23 апреля 2024 года : принят Государственной Думой 22 февраля 2006 года : одобрен Советом Федерации 3 марта 2006 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. Экрана.

10. Российская Федерация. Законы. Об информации, информационных технологиях и о защите информации : Федеральный закон № 149-ФЗ : текст с изменениями и дополнениями от 12 декабря 2023 года : принят Государственной Думой 8 июля 2006 года : одобрен Советом Федерации 14 июля 2006 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

11. Российская Федерация. Законы. О персональных данных : Федеральный закон № 152-ФЗ : текст с изменениями и дополнениями от 6 февраля 2023 года : принят Государственной Думой 8 июля 2006 года : одобрен Советом Федерации 14 июля 2006 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

12. Российская Федерация. Законы. О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации : Федеральный закон № 109-ФЗ : текст с изменениями и дополнениями на 31 июля 2023 года : принят Государственной Думой 30 июня 2006 года : одобрен Советом Федерации 7 июля 2006 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

13. Российская Федерация. Законы. О проведении эксперимента по развитию курортной инфраструктуры : Федеральный закон № 214-ФЗ : текст с изменениями и дополнениями на 28 апреля 2023 года : принят Государственной Думой 19 июля 2017 года : одобрен Советом Федерации 25 июля 2017 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

#### **Постановления Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации**

1. О развитии внутреннего туризма в Российской Федерации : Постановление Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации от 2 декабря 2020 года № 546-СФ // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

#### **Постановления, распоряжения Правительства РФ**



1. Об утверждении требований к антитеррористической защищенности гостиниц и иных средств размещения и формы паспорта безопасности этих объектов : в редакции от 5 марта 2022 года : Постановление Правительства Российской Федерации от 14 апреля 2017 года № 447 // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.
2. О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации : в редакции от 21 октября 2023 года : Постановление Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 года № 9 // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.
3. Об утверждении правил оказания услуг по реализации туристского продукта : в редакции от 14 ноября 2022 года : Постановление Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 года № 1852 // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.
4. Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Развитие туризма» : в редакции от 13 февраля 2024 года : Постановление Правительства Российской Федерации от 15 апреля 2023 года № 2439 // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.
5. О федеральном государственном контроле (надзоре) за деятельностью туроператоров и объединения туроператоров в сфере выездного туризма : в редакции от 26 декабря 2022 года : Постановление Правительства Российской Федерации от 26 декабря 2022 года № 1086 // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.
6. Об утверждении Правил функционирования единой информационной системы электронных путевок и о признании утратившими силу постановления Правительства Российской Федерации от 8 июня 2019 года № 747 и пункта 18 изменений, которые вносятся в акты Правительства Российской Федерации, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 23 ноября 2020 года № 1903 : Постановление Правительства Российской Федерации от 18 марта 2023 года № 417 // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.
7. Об утверждении Правил возмещения реального ущерба туристам и (или) иным заказчикам туристского продукта из денежных средств фонда персональной ответственности туроператора в сфере выездного туризма : в редакции от 26 декабря 2022 года : Постановление Правительства Российской Федерации от 23 сентября 2020 года № 1532 // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.
8. Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации : в редакции от 20 марта 2024 года : Постановление Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 года № 1853 // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.
9. Об утверждении положения о классификации гостиниц : в редакции от 28 декабря 2023 года : Постановление Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 года № 1860 // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.
10. Об утверждении Концепции федеральной целевой программы «Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2019 - 2025 годы)» : в редакции от 11 июля 2019 года : Распоряжение Правительства Российской Федерации от 5 мая 2018 года № 872-р // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.
11. Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года : в редакции от 7 февраля 2022 года : Распоряжение Правительства Российской Федерации от 20 сентября 2019 года № 2129-р // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

## **Нормативные акты министерств и ведомств**

1. Об утверждении правил профессиональной деятельности, регулирующих порядок осуществления объединением туроператоров в сфере выездного туризма и его членами функций, связанных с формированием и использованием резервного фонда объединения туроператоров в сфере выездного туризма : Приказ Федерального агентства по туризму от 27 ноября 2020 года № 440-Пр-20 // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

2. Об утверждении Административного регламента по предоставлению Федеральным агентством по туризму государственной услуги по формированию и ведению единого федерального реестра туроператоров : Приказ Федерального агентства по туризму от 9 января 2019 года № 2-Пр-19 // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

3. Об утверждении Перечня целей поездок, используемого при оформлении и выдаче виз иностранным гражданам : в редакции от 05 апреля 2022 года : Приказ Министерства иностранных дел Российской Федерации от 21 декабря 2020 года № 23235 // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

4. Об утверждении типовых форм договора о реализации туристского продукта, заключаемого между туроператором и туристом и (или) иным заказчиком, и договора о реализации туристского продукта, заключаемого между турагентом и туристом и (или) иным заказчиком : Приказ Федерального агентства по туризму от 27 ноября 2020 года № 448-Пр-20 // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

5. Об утверждении требований к отчетности туроператора, осуществляющего деятельность в сфере выездного туризма, ее составу и форме : Приказ Министерства экономического развития Российской Федерации от 1 сентября 2023 года № 614 // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

### **Нормативные акты Краснодарского края**

1. Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации, расположенных на территории Краснодарского края : Закон Краснодарского края № 3223-КЗ : текст с изменениями и дополнениями на 5 декабря 2023 года : принят Законодательным Собранием Краснодарского края 15 июля 2015 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

2. О туристской деятельности в Краснодарском крае : Закон Краснодарского края № 938-КЗ : текст с изменениями и дополнениями на 19 декабря 2023 года : принят Законодательным Собранием Краснодарского края 19 октября 2005 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

### **Государственные стандарты**

1. ГОСТ Р 50690-2017. Туристские услуги. Общие требования : национальный стандарт Российской Федерации : утвержден и введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 31 октября 2017 года № 1561-ст : введен взамен ГОСТ Р 50690-2000 : дата введения 2018-06-01 / подготовлен Акционерным обществом «Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации» при поддержке Департамента туризма и региональной политики Министерства культуры Российской Федерации // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

2. ГОСТ 32611-2014. Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов : межгосударственный стандарт : утвержден и введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 26 марта 2014 года № 228-ст : введен впервые : дата введения 2016-01-01 / подготовлен Открытым акционерным обществом "Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации" // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

3. ГОСТ 32612-2014. Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования : межгосударственный стандарт : утвержден и введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 26 марта 2014 года № 229-ст : введен впервые : дата введения 2016–01–01 / подготовлен Открытым акционерным обществом "Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации" // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

4. ГОСТ Р 50681-2010 Туристские услуги. Проектирование туристских услуг : национальный стандарт Российской Федерации : утвержден и введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 30 ноября 2010 года № 580-ст : введен взамен ГОСТ Р 50681-94 : дата введения 2011–07–01 / подготовлен Некоммерческим партнерством "Национальный центр независимой экспертизы", Департаментом туристской деятельности и международного сотрудничества Министерства спорта, туризма и молодежной политики Российской Федерации при участии ОАО "Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации" // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

5. ГОСТ Р 56780-2015. Туристские услуги. Услуги средств размещения. Бизнес-услуги. Общие требования : национальный стандарт Российской Федерации : утвержден и введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 27 ноября 2015 года № 2035-ст : введен впервые : дата введения 2016–10–01 / подготовлен Открытым акционерным обществом "Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации" // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

6. ГОСТ Р 53522-2022. Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения : национальный стандарт Российской Федерации : утвержден и введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 29 декабря 2022 года № 1701-ст : введен взамен ГОСТ Р 53522-2009 : дата введения 2023–06–30 / подготовлен Федеральным агентством по туризму, Автономной некоммерческой организацией "Научно-информационный центр "Полярная инициатива" // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

7. ГОСТ 32613-2014. Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования : межгосударственный стандарт : утвержден и введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 26 марта 2014 года № 230-ст : введен впервые : дата введения 2016–01–01 / подготовлен Открытым акционерным обществом "Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации" // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

8. ГОСТ Р 56780-2015. Услуги средств размещения. Бизнес-услуги. Общие требования : национальный стандарт Российской Федерации : утвержден и введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 27 ноября 2015 года № 2035-ст : введен впервые : дата введения 2016–10–01 / подготовлен Открытым акционерным обществом "Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации" // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

### **Санитарные правила и нормативы**

1. Об утверждении санитарных правил СП 2.4.3648-20 "Санитарно-эпидемиологические требования к организациям воспитания и обучения, отдыха и оздоровления детей и молодежи" (вместе с "СП 2.4.3648-20. Санитарные правила...") : Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 28 сентября 2020 года № 28 // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

2. Об утверждении санитарно-эпидемиологических правил и норм СанПиН 2.3/2.4.3590-20 "Санитарно-эпидемиологические требования к организации общественного питания населения" (вместе с "СанПиН 2.3/2.4.3590-20. Санитарно-эпидемиологические правила и нормы...") : Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 27 октября 2020 года № 32 // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

### **3.3.3 Периодические издания**

1. Менеджмент в России и за рубежом. - URL: <https://eivis.ru/browse/publication/18786>
2. Вестник Национальной академии туризма: журнал
3. Современные проблемы сервиса и туризма: журнал

### **3.3.4 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения профессионального модуля**

#### **Электронно-библиотечные системы (ЭБС)**

1. Образовательная платформа «ЮРАЙТ» <https://urait.ru/>
2. ЭБС «УНИВЕРСИТЕТСКАЯ БИБЛИОТЕКА ОНЛАЙН»  
<http://www.biblioclub.ru/>
3. ЭБС «BOOK.ru» <https://www.book.ru>
4. ЭБС «ZNANIUM.COM» [www.znanium.com](http://www.znanium.com)
5. ЭБС «ЛАНЬ» <https://e.lanbook.com/books?spo=1>

#### **Профессиональные базы данных**

1. Виртуальный читальный зал Российской государственной библиотеки (РГБ) <https://ldiss.rsl.ru/>;
2. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU (НЭБ) <http://www.elibrary.ru/>;
3. Национальная электронная библиотека <https://rusneb.ru/>
4. Президентская библиотека им. Б.Н. Ельцина <https://www.prlib.ru/>;
5. "Лекториум ТВ" - видеолекции ведущих лекторов России <http://www.lektorium.tv/>

#### **Информационные справочные системы**

1. Консультант Плюс - справочная правовая система (доступ по локальной сети с компьютеров библиотеки)

#### **Ресурсы свободного доступа**

1. КиберЛенинка <http://cyberleninka.ru/>
2. Министерство науки и высшего образования Российской Федерации <https://www.minobrnauki.gov.ru/>;
3. Министерство просвещения Российской Федерации <https://edu.gov.ru/>
4. Федеральный портал "Российское образование" <http://www.edu.ru/>;
5. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов <http://school-collection.edu.ru/>
6. Проект Государственного института русского языка имени А.С. Пушкина "Образование на русском" <https://pushkininstitute.ru/>;
7. Справочно-информационный портал "Русский язык" <http://gramota.ru/>;
8. Словари и энциклопедии <http://dic.academic.ru/>;

#### **Собственные электронные образовательные и информационные ресурсы КубГУ**

1. Электронный каталог Научной библиотеки КубГУ  
<http://megapro.kubsu.ru/MegaPro/Web>

2. Электронная библиотека трудов ученых КубГУ  
<http://megapro.kubsu.ru/MegaPro/UserEntry?Action=ToDb&idb=6>
3. Открытая среда модульного динамического обучения КубГУ  
<https://openedu.kubsu.ru/>
4. База учебных планов, учебно-методических комплексов, публикаций и конференций  
<http://infoneeds.kubsu.ru/>
5. Электронный архив документов КубГУ <http://docspace.kubsu.ru/>

## **4. Общие требования к организации образовательного процесса**

### **4.1. Кадровое обеспечение образовательного процесса**

Для закрепления теоретических знаний и приобретения необходимых практических навыков профессиональным модулем предусмотрены практические занятия, которые проводятся после изучения соответствующей темы и закрепляются самостоятельной внеаудиторной работой студентов по рекомендуемым преподавателем источникам.

Для развития навыков самостоятельной работы предусмотрена организация самостоятельной работы студентов на занятиях при освоении нового материала посредством работы с законодательными документами, иными нормативно- правовыми актами и учебниками.

При выполнении внеаудиторной самостоятельной работы обучающимся оказываются консультации.

Основными формами самостоятельной работы студентов являются:

1. Конспектирование научной литературы.
2. Подготовка докладов по отдельным темам программы.
3. Анализ специальной литературы.
4. Обзор новейших научных работ (монографий, статей).
5. Тематические презентации с комментариями.

Самостоятельная работа студентов организуется с учетом времени изучения той или иной темы по учебному плану. Основной формой контроля самостоятельной работы студентов являются практические/семинарские занятия.

Реализация профессионального модуля предполагает обязательную производственную практику, которая проводится концентрированно после изучения всех междисциплинарных курсов профессионального модуля.

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарным курсам: наличие высшего профессионального образования, соответствующего профилю модуля «ПМ.04 Организация работы коллектива исполнителей, опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы.

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой. Руководство практикой могут осуществлять дипломированные специалисты – преподаватели междисциплинарных курсов, а также общепрофессиональных дисциплин с обязательной стажировкой в профильных организациях не реже 1-го раза в 3 года. Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным.

## 5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля <sup>1</sup>	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов	<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
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	<p>Владеть техникой количественной оценки и анализа информации</p> <p>Владеть методикой хранения и поиска информации</p>	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной	<p>Владеть основами организации деятельности служб предприятий туризма и основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных</p> <p>Знать требования к оформлению и учету заказов.</p> <p>Знать программное обеспечение</p>	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

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

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

### 5.1 Оценочные средства для контроля успеваемости

**Критерии и правила оценки знаний.** Система контроля, оценки освоения программы дисциплины, осуществляется с использованием форм **текущего контроля и промежуточной аттестации студентов.**

**Текущий контроль** знаний осуществляется в форме устного (письменного) опроса на лекциях, выполнения практических, лабораторных, расчетно-графических, контрольных работ; оценивания участия в семинарских занятиях; тестирования (письменного, компьютерного), проверки сообщений, докладов, рефератов.

Основным видом текущего контроля знаний студентов является **внутрисеместровая аттестация.**

**Промежуточная аттестация** является основной формой контроля учебной деятельности студентов и проводится по всем дисциплинам (модулям) и практикам. Промежуточная аттестация в форме экзамена (комплексного экзамена) проводится в день, освобожденный от других форм учебной нагрузки. Промежуточная аттестация в форме зачета (комплексного зачета), дифференцированного зачета (комплексного дифференцированного зачета) проводится за счет часов, отведенных на освоение соответствующей учебной дисциплины, междисциплинарного курса, практики. Система оценок – отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно.

После изучения программы профессионального модуля: теоретической части модуля (МДК) и прохождения практик проводится **экзамен квалификационный,**

который представляет собой форму независимой оценки результатов обучения с участием работодателей.

**Экзамен квалификационный (экзамен по модулю)** проверяет сформированность у него общих и профессиональных компетенций и готовность к выполнению вида профессиональной деятельности, определенных профессиональным модулем.

### **Критерии оценивания**

Оценка «отлично» выставляется студенту, обнаружившему всестороннее систематическое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять практические задания, освоившему основную литературу и знакомому с дополнительной литературой, рекомендованной программой, студентам, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины в их значении для приобретаемой профессии, проявившему творческие способности в понимании и использовании учебно-программного материала.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, обнаружившему полное знание учебно-программного материала, успешно выполнившему предусмотренные программой задачи, усвоившему основную рекомендованную литературу, показавшему систематический характер знаний по дисциплине и способному к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей профессиональной деятельности.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, обнаружившему знание основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профессии, справляющемуся с выполнением заданий, предусмотренных программой, студентам, обладающим необходимыми знаниями, но допустившим неточности в ответе на экзамене и при выполнении экзаменационных заданий.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает большей части основного содержания учебной программы дисциплины, допускает грубые ошибки в формулировках основных понятий дисциплины и не умеет использовать полученные знания при решении типовых практических задач.

### **5.1.1. Паспорт фонда оценочных средств**

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
1.	<b>Раздел 1. Раздел 1. Технология и организация туроператорской деятельности</b>	ПК 2.1. ПК 2.2. ОК 1 -ОК 5 ОК 9	1. Устный опрос. 2. Практическая работа.
<b>Промежуточная аттестация – экзамен (Э)</b>			
1.	<b>Раздел 1. Раздел 2. Технология и организация турагентской деятельности</b>	ПК 2.1. ПК 2.2. ОК 1 -ОК 5 ОК 9	1. Устный опрос. 2. Практическая работа.
<b>Промежуточная аттестация – дифференцированный зачет (ДФ)</b>			
	<b>Раздел 3. Координация работы по реализации заказов</b>	ПК 2.1. ПК 2.2. ОК 1 -ОК 5	1. Устный опрос. 2. Практическая работа.



	ОК 9	
<b>Промежуточная аттестация – дифференцированный зачет (ДФ)</b>		

### 5.1.2. Критерии оценки знаний обучающихся в целом по ПМ 02.

#### Критерии оценки:

Форма контроля	Оценка	Критерии оценки
Устный ответ	<b>Отлично</b> Соответствует: 90-100%	<i>Ставится в том случае, если студент во время ответа не допустил каких-либо ошибок, неточностей. Ориентируется в теориях, концепциях и направлениях по изучаемой дисциплине и дает им критическую оценку, использует научные достижения других дисциплин</i>
	<b>Хорошо</b> Соответствует: 70-89%	<i>Ставится в том случае, если студент во время ответа не допустил грубых ошибок при ответе, допускал непринципиальные неточности или принципиальные ошибки, исправленные самим студентом, сумел систематизировать программный материал.</i>
	<b>Удовлетворительно</b> 60-69%	<i>Ставится в том случае, если студент во время ответа допускал неточности и непринципиальные ошибки, ограничивался только учебной литературой, указанной преподавателем, испытывал большие затруднения в систематизации материала.</i>
	<b>Неудовлетворительно</b> Соответствует 69% и менее	<i>Ставится в том случае, если студент во время ответа допускал принципиальные ошибки, не проработал основную литературу по теме занятия; не умеет использовать научную терминологию дисциплины, отвечает с грубыми стилистическими и логическими ошибками.</i>
Форма контроля	Оценка	Критерии оценки
Выполнение тестовых заданий	Отлично	<i>90-100% правильных ответов</i>
	Хорошо	<i>70-89% правильных ответов</i>
	Удовлетворительно	<i>60-69% правильных ответов</i>
	Неудовлетворительно	<i>менее 60% правильных ответов</i>
Форма контроля	Оценка	Критерии оценки
Практическая работа	<b>Отлично</b> Соответствует оценкам: 90-100%	<ul style="list-style-type: none"> <li>– активно участвует на семинаре;</li> <li>– логично, четко, обоснованно, грамотно отвечает на заданные вопросы;</li> <li>– самостоятельно обобщает и систематизирует материал, дает конкретные обоснованные выводы;</li> <li>- самостоятельно формулирует логически правильные вопросы.</li> <li>- оформление отчета.</li> </ul>
	<b>Хорошо</b> Соответствует оценкам:	<ul style="list-style-type: none"> <li>– непринципиальные неточности в формулировке вопросов и ответов;</li> <li>– самостоятельно их исправляет.</li> </ul>

	70-89%	
	<b>Удовлетворительно</b> Соответствует оценкам: 60-69%	<ul style="list-style-type: none"> <li>– неточности;</li> <li>– непринципиальные ошибки, которые исправляет с помощью преподавателя;</li> <li>– вопросы формулирует с помощью преподавателя, грубые ошибки в ответах.</li> </ul>
	<b>Неудовлетворительно</b> Соответствует оценке 59% и менее	<ul style="list-style-type: none"> <li>– не может самостоятельно сформулировать вопрос;</li> <li>– не может ответить на вопросы.</li> </ul>
Форма контроля	Оценка	Критерии оценки
Экзамен, дифференцированный зачет	<b>Отлично</b> Соответствует оценкам: 90-100%	Ставится в том случае, если студент во время ответа не допустил каких-либо ошибок, неточностей. Ориентируется в теориях, концепциях и направлениях по изучаемой дисциплине и дает им критическую оценку, использует научные достижения других дисциплин, правильно выполняет практические навыки.
	<b>Хорошо</b> Соответствует оценкам: 70-89%	Ставится в том случае, если студент во время ответа не допустил грубых ошибок при ответе, допускал непринципиальные неточности или принципиальные ошибки, исправленные самим студентом, сумел систематизировать программный материал, допускает ошибки при выполнении практических навыков.
	<b>Удовлетворительно</b> Соответствует оценкам: 60-69%	Ставится в том случае, если студент во время ответа допускал неточности и непринципиальные ошибки, ограничивался только учебной литературой, указанной преподавателем, испытывал большие затруднения в систематизации материала, практические навыки выполняет неточно, делает ошибки.
	<b>Неудовлетворительно</b> Соответствует оценке 59% и менее	Ставится в том случае, если студент во время ответа допускал принципиальные ошибки, не проработал основную литературу; не умеет использовать научную терминологию дисциплины, отвечает с грубыми стилистическими и логическими ошибками, не выполняет практические навыки.
Форма контроля	Оценка	Критерии оценки
Квалификационный экзамен	<b>Отлично</b> Соответствует оценкам: 90-100%	<p>Выставляется обучающемуся, обнаружившему всестороннее систематическое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять практические задания. При выполнении практических манипуляций рабочее место оснащается с соблюдением всех требований к подготовке для выполнения манипуляций; практические действия выполняются последовательно, в соответствии с алгоритмом выполнения манипуляций, выдерживается регламент времени в соответствии с алгоритмом действий; все действия обосновываются;</p> <p>При решении проблемно-ситуационной задачи - комплексная оценка предложенной ситуации, знание</p>

		<i>теоретического материала, правильный выбор тактики действий.</i>
<b>Хорошо</b> Соответствует оценкам: 70-89%		<i>Выставляется обучающемуся, обнаружившему полное знание учебно-программного материала, успешно выполнившему практические задания. При выполнении практических манипуляций рабочее место не полностью самостоятельно оснащается для выполнения практических манипуляций; практические действия выполняются последовательно, но неуверенно; нарушается регламент времени, установленный алгоритмом действий; действия обосновываются с уточняющими вопросами педагога. При решении проблемно-ситуационной задачи - комплексная оценка предложенной ситуации, незначительные затруднения при ответе на теоретические вопросы, правильный выбор тактики действий.</i>
<b>Удовлетворительно</b> Соответствует оценкам: 60-69%		<i>Выставляется обучающемуся, обнаружившему знание основного учебно-программного материала в объеме, справляющемуся с выполнением заданий, предусмотренных программой, но допустившему неточности. При выполнении практических манипуляций рабочее место не полностью оснащается для выполнения практических манипуляций; нарушена последовательность выполнения; действия неуверенные, для обоснования действий необходимы наводящие и дополнительные вопросы и комментарии педагога. При решении проблемно-ситуационной задачи - затруднения с комплексной оценкой предложенной ситуации, неполный ответ, требующий наводящих вопросов педагога, выбор тактики действий, в соответствии с ситуацией, возможен при наводящих вопросах педагога.</i>
<b>Неудовлетворительно</b> Соответствует оценке 59% и менее		<i>Обучающийся имеет разрозненные, бессистемные знания, не умеет выделять главное и второстепенное, беспорядочно и неуверенно излагает материал. При выполнении практических манипуляций - затруднения с подготовкой рабочего места, невозможность самостоятельно выполнить практические манипуляции. При решении проблемно-ситуационной задачи - неверная оценка ситуации, неправильно выбранная тактика действий, приводящая к ухудшению ситуации.</i>

### 5.1.3 Оценочные средства для проведения текущей аттестации

При изучении всех разделов профессионального модуля ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг практические работы проводят согласно учебному плану специальности.

Текущая аттестация позволяет обучающимся самостоятельно обобщать и систематизировать материал, дать конкретные обоснованные выводы, самостоятельно формулирует логически правильные ответы.

Форма аттестации	Знания	Умения	Практический опыт (владение)	Личные качества обучающегося	Примеры оценочных средств
Экзамен, диф. зачет	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 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	координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа; взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, туристскими компаниями; владеть культурой межличностного общения; владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры; владеть техникой количественной оценки и анализа информации; владеть методикой хранения и поиска информации; вести документацию, хранение и извлечение информации; пользоваться компьютерными программами бронирования туров; осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа; собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные; формировать банки данных.	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.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов Координировать работу по реализации заказа	-тесты -вопросы -решение ситуационных задач

#### 5.1.4. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

Формой аттестации по профессиональному модулю является экзамен квалификационный. Итогом экзамена является решение: «вид профессиональной деятельности освоен/ не освоен». Процедура проведения – экзамен (тестирование, решение задач) в состав экзаменационной комиссии два преподавателя обязательное участие работодателя. Комиссия формируется приказом директора

Экзамен (квалификационный) по ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг проводится с целью установления уровня и качества подготовки обучающихся и определяет: умения, знания, практический опыт и освоенные компетенции в соответствии требованиям ФГОС по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Для проведения экзамена квалификационного (по модулю) преподаватели готовят перечень вопросов для повторения теоретического материала, формируют банк практических заданий, перечень манипуляций.

Форма проведения экзамена квалификационного (по модулю): презентационного материала по итогам прохождения учебной и производственной практики - для оценки готовности к выполнению отдельных трудовых функций (профессиональных компетенций).

При приеме экзамена преподаватель оценивает сформированность требуемых компетенций в оценочном листе.

#### Оценочный лист сформированности компетенций:

Код компетенции	Название компетенции	Оценка сформированности компетенции (части компетенции), относимых к дисциплине			
		Неудовлетворительно (не зачт)	Удовлетворительно (зачт)	Хорошо (зачт)	Отлично (зачт)
ПК 2.1	Оформлять и обрабатывать заказы клиентов	69% и менее		70-89%	
ПК 2.2	Координировать работу по реализации заказа	69% и менее		70-89%	
В целом по дисциплине		69% и менее		70% и выше	90-100%

При оценивании компетенций используются следующие критерии:

Критерии оценки компетенций	Оценка
Обучающийся не овладел оцениваемыми компетенциями, не раскрывает сущность поставленной проблемы. Не умеет применять теоретические знания в решении практической ситуации. Допускает ошибки в принимаемом решении, в работе с нормативными документами, неуверенно обосновывает полученные результаты. Материал излагается нелогично, бессистемно, недостаточно грамотно.	2
Обучающийся освоил 60-69% оцениваемых компетенций, показывает удовлетворительные знания основных вопросов программного материала, умения анализировать, делать выводы в условиях конкретной ситуационной задачи. Излагает решение проблемы недостаточно полно, непоследовательно, допускает неточности. Затрудняется доказательно обосновывать свои суждения.	3
Обучающийся освоил 70-89% оцениваемых компетенций, умеет применять	4

теоретические знания и полученный практический опыт в решении практической ситуации. Умело работает с нормативными документами. Умеет аргументировать свои выводы и принимать самостоятельные решения, но допускает отдельные неточности, как по содержанию, так и по умениям, навыкам работы с нормативно правовой документацией.	
Обучающийся освоил 90-100% оцениваемых компетенций, умение связывать теорию с практикой, применять полученный практический опыт, анализировать, делать выводы, принимать самостоятельные решения в конкретной ситуации, высказывать и обосновывать свои суждения. Демонстрирует умение вести беседы, консультировать граждан, выходить из конфликтных ситуаций. Владеет навыками работы с нормативными документами. Владеет письменной и устной коммуникацией, логическим изложением ответа.	5

## 6. ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Не предусмотрено.

## 7. ОБУЧЕНИЕ СТУДЕНТОВ-ИНВАЛИДОВ И СТУДЕНТОВ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Порядок обучения инвалидов и студентов с ограниченными возможностями определен Положением КубГУ «Об обучении студентов-инвалидов и студентов с ограниченными возможностями здоровья»

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусмотрены образовательные технологии, учитывающие особенности и состояние здоровья таких лиц.

## РЕЦЕНЗИЯ

на рабочую программу по профессиональному модулю  
ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг  
по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство  
(туроператорские и турагентские услуги),  
разработанная преподавателями Доровицкой К.И и Петренко С.В.

В рабочей программе по модулю отражены:

1. Цели освоения дисциплины в соответствии с программой профессионального модуля ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг для специальностей среднего профессионального образования специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство (туроператорские и турагентские услуги). Кроме того, цели и задачи изучения модуля соотнесены с необходимостью формирования общих и профессиональных компетенций.
2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения профессионального модуля по ФГОС среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство (туроператорские и турагентские услуги). Планируемые результаты обучения по дисциплине ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг приведены в соответствующей таблице, раскрывающей знания и умения, которые должны получить студенты по итогу обучения.
3. Содержание и структура рабочей программы учебной дисциплины соответствует требованиям ФГОС среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство (туроператорские и турагентские услуги).
4. Образовательные технологии, используемые при реализации различных видов учебной работы.
5. Оценочные средства текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения профессионального модуля. Указаны темы рефератов, вопросы и задания для проведения текущего контроля.
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины; перечень основной, дополнительной литературы, программного обеспечения, имеющиеся в арсенале Института среднего профессионального образования КубГУ ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
7. Методические указания и материалы по видам занятий.
8. Материально-техническое обеспечение дисциплины, которое способствует проведению всех видов учебной работы.

### Заключение:

Рабочая программа по модулю, подготовленная преподавателями Доровицкой К.И и Петренко С.В., соответствует Федеральному государственному образовательному стандарту (ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (СПО) 43.02.16 Туризм и гостеприимство (туроператорские и турагентские услуги) и может быть использована для обеспечения программы подготовки специалистов среднего звена при изучении профессионального модуля ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг.

### Рецензент:

Генеральный директор ООО «Альтаир»



/Е.С. Арабова/

**РЕЦЕНЗИЯ**  
**на рабочую программу по профессиональному модулю**  
**ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг**  
**по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство**  
**(туроператорские и турагентские услуги),**  
**разработанная преподавателями Доровицкой К.И и Петренко С.В.**

Рабочая программа по профессиональному модулю ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (СПО) 43.02.16 Туризм и гостеприимство (туроператорские и турагентские услуги), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12.12.2022 № 1100 (зарегистрирован в Минюсте России 24.01.2023 № 72111).

В рабочей программе ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг отражены:

Структура и содержание дисциплины:

- объём учебного модуля и виды учебной работы по часам, указана форма контроля по учебному плану;
- содержание разделов дисциплины, тематический план, занятия лекционного типа, практические занятия, самостоятельная работа;
- форма текущего контроля и промежуточная аттестация. Итоговый контроль установлен в форме квалификационного экзамена.

Цели освоения дисциплины в соответствии с программой профессионального модуля ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг специальности среднего профессионального образования 43.02.16 Туризм и гостеприимство (туроператорские и турагентские услуги), связаны с необходимостью формирования общих и профессиональных компетенций.

Оценочные средства текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации. Указаны темы рефератов, вопросы и задания для проведения текущего контроля.

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины; перечень основной, дополнительной литературы, программного обеспечения.

Материально-техническое обеспечение дисциплины, которое способствует проведению всех видов учебной работы.

Все разделы рабочей программы по профессиональному модулю направлены на формирование знаний и умений, в полной мере отвечают требованиям к результатам освоения учебной дисциплины в соответствии с ФГОС СПО. Каждый раздел программы раскрывает рассматриваемые вопросы в логической последовательности, определяемой закономерностями обучения студентов.

**Заключение:**

Рабочая программа по модулю, подготовленная преподавателями Доровицкой К.И и Петренко С.В., соответствует Федеральному государственному образовательному стандарту (ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (СПО) 43.02.16 Туризм и гостеприимство (туроператорские и турагентские услуги) и может быть использована для обеспечения программы подготовки специалистов среднего звена при изучении профессионального модуля ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг.

**Рецензент:**

Генеральный директор ООО «Недра 2000» отель 45 Параллель В.П. Коновалов/

