

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



**УТВЕРЖДАЮ**  
Директор ПО АНО «ПКЭИП»  
Л.Д. Джавадова  
«28» июня 2024 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

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

**по специальности  
43.02.16 Туризм и гостеприимство**

**Форма обучения – очная**

**Год набора - 2024**

**Дербент 2024**

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

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

**Разработчик:**

Преподаватель ПЦК Б.Х. Мамедов  
(занимаемая должность) (степ., инициалы, фамилия)

Одобрено на заседании ПЦК  
Психолого-педагогических и гуманитарных дисциплин  
«28» 06 2024г., протокол № 06

Председатель ПЦК С.Э. Расурова  
(степ., инициалы, фамилия)

## ОГЛАВЛЕНИЕ

<b>РАЗДЕЛ 1. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ.....</b>	<b>4</b>
1.1. Результаты освоения дисциплины.....	4
1.2. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине.....	4
1.3. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.....	4
1.4. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации и рубежного контроля, обучающихся по дисциплине.....	6
<b>РАЗДЕЛ 2. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ.....</b>	<b>23</b>
2.1. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по дисциплине.....	23
2.2. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося.....	23
2.3. Проведение промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося.....	25
<b>ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ.....</b>	<b>27</b>

## РАЗДЕЛ 1. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

### 1.1. Результаты освоения дисциплины

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися формируются компетенции и осваиваются соответствующие им умения и знания общие компетенции и осваиваются следующие умения и знания

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

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</li></ul>

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

## 1.2. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине

Формой промежуточной аттестации по профессиональному модулю является **экзамен по модулю**, который проводится в **устной форме**.

Формой промежуточной аттестации по учебной дисциплине **МДК 02.01 Предоставление туроператорских услуг** является **экзамен**, который проводится в **устной форме**.

Формой промежуточной аттестации по учебной дисциплине **МДК 02.02 Предоставление турагентских услуг** является **экзамен**, который проводится в

**устной** форме.

Формой промежуточной аттестации по учебной дисциплине **МДК.02.03 Координация качества выполнения турагентских услуг** является **экзамен** , который проводится в **устной** форме.

Формами текущей аттестации является проведение *контрольных работ* по темам и разделам курсов профессионального модуля. Результаты освоения дисциплины выражены в виде пятибалльной отметки.

### **1.3. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)**

**Коды контролируемой компетенции: ОК.01-ОК05; ОК.09; ПК 2.1-ПК 2.2.**

**Теоретический блок вопросов:**

**МДК 02.01 Предоставление туроператорских услуг.**

1. Туropератор и его основные функции. Миссия и цели туropератора.
2. Классификация туropераторов и моделей туropерейтинга. Профиль работы туropератора.
3. Международное регулирование туристской деятельности.
4. Развитие и регулирование туropераторской деятельности в России.
5. Правовые аспекты туropераторской деятельности. Организационно-правовые формы и виды туристских предприятий.
6. Организационно-управленческая структура туropераторской фирмы.
7. Государственная регистрация туристской организации. Процедура и этапы регистрации. Финансовые гарантии.
8. Порядок внесения сведений в Единый федеральный реестр туropераторов. Документация туropераторской фирмы, ведение туристской отчетности.
9. Туристская услуга. Свойства туристской услуги. Особенности услуг как товара.
10. Туристский продукт как основа тура. Источник и структура туристского продукта.
11. Туристский продукт как экономическая категория. Отличительные особенности и юридическая сторона.
12. Основы и нормативно-правовая база проектирования турпродукта. Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" от 24.11.1996 N 132-ФЗ, Закон РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», государственные стандарты: ГОСТ 32611-2014, ГОСТ 32612-2014.
13. Маркетинговые исследования туристского рынка: PEST анализ; SWOT анализ; сегментация рынка.
14. Маркетинговая среда туropератора. Позиционирование туров и туropераторов. Карта восприятия.
15. Исследование характеристик потребителей и реакция, приверженность потребителей.
16. Выбор маршрута и планирование тура: оценка ресурсного обеспечения тура, целевые объекты туризма, питание и размещение.
17. Разработка программы туристского обслуживания. Ценообразование в туризме. Методики расчета стоимости турпродукта ТО. Калькуляция себестоимости.

18. Составление договорного плана тура. Схема работы туроператора с поставщиками услуг. Информационно-методическое обеспечение тура.
19. Характеристика и стороны туристского договора. Сущность договора, его
20. содержание и требования к его составлению. Договорные отношения между рецептивными и инициативными туроператорами. Основные условия договора.
21. Место туроператора и турагента на туристском рынке. Технологии взаимоотношений туроператора и турагента.
22. Правовое регулирование договорных отношений туроператора с турагентом. Организационно-правовые основы работы.
23. Технология формирования сбытовой сети, подбор партнеров по сбыту. Агентские сети и способы стимулирования их активности. Франчайзинг в туризме. Документооборот.
24. Туроператор и турист: договор о реализации туристского продукта. Единая информационная система электронных путевок.
25. Контроль и оценка качества туристского обслуживания. Документальное оформление системы качества.
26. Анализ соответствия качества услуг требованиям потребителя. Выявление услуги несоответствующего качества. Корректирующие действия.
27. Управление конфликтами в туроперейтинге. Прогнозирование конфликтов и оценка возможных последствий.
28. Методы предупреждения конфликтов. Юридическая ответственность сторон.
29. Взаимоотношения туроператора с исполнителями туристских услуг. Технология организации переговоров с поставщиками услуг.
30. Взаимодействия туроператора с авиакомпаниями. Схемы работы туроператора с предприятиями железнодорожного и автомобильного транспорта.
31. Программные продукты резервирования и автоматизации и деятельности туроператоров. Основные функции и возможности программных комплексов.
32. Формирование турпродукта. Взаимодействие с агентствами и оформленными турками.
33. Порядок оформления онлайн-продаж, документооборот и статические данные по турпродажам.
34. Цели продвижения туристского продукта. Изучение ценовых и неценовых методов продвижения турпродукта.
35. Программа продвижения, преимущества и недостатки различных видов продвижения туристского продукта.
36. Этапы разработки комплекса продвижения. Составление бюджета продвижения.

## **МДК 02.02 Предоставление турагентских услуг**

1. Развитие и регулирование турагентской деятельности в РФ и за рубежом. Понятие турагентской деятельности.
2. Международное регулирование туристской деятельности. Развитие и регулирование турагентской деятельности в России.
3. Нормативно-правовая база осуществления турагентской деятельности.
4. Организационно - правовые формы функционирования турагентов
5. Теоретические аспекты оформления и обработки заказов.
6. Турагентская реклама. Независимые, уполномоченные, ритейлинговые, франчайзинговые турагентства.
7. Агентские сети и условия работы в них; Не рекламные методы продвижения турагентских услуг. Виды нестандартной рекламы.
8. Туристский продукт как комплекс товаров и услуг, потребляемых туристом.
9. Факторы, влияющие на качество турпродукта. Уровни турпродукта.

10. Структура туристического продукта с точки зрения факторов, обуславливающих его качество.
11. Классификация туристских услуг предприятий туризма и их элементы. Услуги туроператоров и турагентов, их общие и отличительные черты.
12. Роль транспортных услуг в создании турпродукта: перевозка, трансфер, основа турпродукта.
13. Услуги размещения как одна из составляющих турпродукта.
14. Виды предприятий представляющие услуги размещения.
15. Понятие развлекательного туризма и его характеристики.
16. Документация турагента, ведение туристской отчетности.
17. Права и обязанности туроператора, турагента и туриста.
18. Основные виды технологической документации, необходимой при проектировании турпродукта Понятие о бронировании услуг.
19. Роль бронирования проездных документов. Туристская путёвка.
20. Туристский ваучер. Информационный листок. Памятка туриста. Каталог туроператора.
21. Понятие, сущность и виды угроз безопасности в туризме. Основные направления деятельности по обеспечению безопасности туризма. Факторы, влияющие на туриста во время отдыха.
22. Изучение послепродажного обслуживания и формирование лояльности потребителя.
23. Послепродажное обслуживание в зависимости от степени удовлетворения клиента.
24. Роль послепродажного сервиса в обеспечении конкурентоспособности товара.
25. Способы доведения информации до потребителя туристских услуг. Виды информационных ресурсов.
26. Процесс воздействия и восприятия рекламы. Принципы разработки и размещения рекламы.
27. Особенности организации рекламных кампаний в туризме.
28. Специфика выставочной деятельности турфирмы.
29. Особенности презентации туров на выставках, ярмарках, форумах.
30. Нерекламные методы продвижения турпродукта: прямая рассылка информации, работа с постоянной клиентской базой, прямой маркетинг, организация культурных мероприятий (разбор конкретных ситуаций).
31. Виды взаимодействия с тур операторами. Взаимоотношения турагента с туроператором. Агентское соглашение. Агентское вознаграждение. Условия реализации турпродукта.
32. Общие требования к персоналу туроператоров и турагентств. Область применения.
33. Нормативные ссылки. Классификация персонала туоператоров и турагентств. Критерии оценки персонала.
34. Автоматизация труда менеджеров туристских агентств. Хранение, обработка и передача информации.
35. Документооборот. Документооборот турагентства. Документы турагентства. Заявка турагентства туроператору на бронирование. Подтверждение от туроператора о бронировании. Агентский договор
36. Установление контакта с клиентом. Эффективные формы общения с клиентами турфирмы. Приёмы воздействия на клиента. Применение правил убеждения в переговорах.
37. Понятие туристских формальностей. Содержание туристских формальностей. Основополагающие правовые акты туристских формальностей. Документация, регламентирующая туристские формальности. Сущность паспортно

- визовых формальностей.

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

1. Общероссийский классификатор видов экономической деятельности (ОКДП).
2. Общероссийский классификатор услуг населению (ОКУН). Классификация характеристик и показателей качества услуг туризма.
3. Место управления качеством услуг в туризме в системе общего менеджмента. Теории Деминга, Кросби, Джурана и др. по проблемам управления качеством.
4. Планирование, обеспечение, улучшение, контроль качества услуг. Многоаспектность качества услуг в туристской индустрии. Качество и конкурентоспособность организаций и услуг.
5. Показатели, определяющие конкурентоспособность туристских организаций.
6. Петля качества, спираль качества услуг туристской фирмы.
7. Классификация методов управления качеством.
8. Методы управления персоналом в целях достижения требуемого качества обслуживания. Измерение показателей качества и конкурентоспособности услуг.
9. Оценка качества системы обслуживания.
10. Оценка и прогнозирование уровня конкурентоспособности услуг и организаций. Инструменты управления (планирования) качества и анализа процесса (постоянного совершенствования).
11. Система формирования потребителем оценки качества обслуживания.
12. Модель качества на основе типологии элементов обслуживания Кедотта-Терджена, карта качества обслуживания, модель «значимость-удовлетворенность» и др.
13. Определение лояльности внутренних и внешних потребителей услуг организации.
14. Этапы развития управления качеством. Основные элементы новой системы управления качеством.
15. Сущность процессного подхода к управлению качеством и его особенности. Определение состава процессов организаций.
16. Приоритетные бизнес-процессы и их эффективное выполнение.
17. Оценка соответствия (сертификация, классификация) организаций в туризме.
18. Сертификация услуг туризма. Сертификация систем менеджмента качества.

### **МДК 02.01 Предоставление туроператорских услуг**

#### **Форма рубежного контроля –тестирование**

#### **Вопросы/задания рубежного контроля**

#### **Коды контролируемой компетенции: ПК 2.1, ПК 2.2, ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09.**

##### **Тестирование.**

1. К основным туристским услугам относятся:
  - а) включенные в договор и оплаченные посетителем турфирмы
  - б) оплаченные в момент потребления во время путешествия или в месте пребывания
2. Турист оператор занимается созданием, продвижением и реализацией:
  - а) туристских товаров
  - б) туристских услуг
  - в) туристского продукта
3. Что такое «отстойный» рейс?
  - а) рискованный рейс
  - б) устаревший рейс

в) разовый чартер

4. Что такое «мягкий блок»?

- а) повышенная комфортность
- б) текущее бронирование без предоплаты
- в) авиабилеты на пиковые даты

5. Что такое «жесткий блок»?

- а) экономичные условия перевозки
- б) 100%-ная предоплата авиабилетов
- в) авиарейс без питания на борту

6. Стандартные виды питания на туре: укажите лишнее

- а) HB
- б) FB
- в) BB
- г) All inclusive
- д) без питания

7. Что такое «шведский стол»?

- а) традиционное питание в Швеции
- б) тоже, что и буфет
- в) форма подачи блюд в Скандинавских странах

8. Что означает обслуживание «Табльдот»?

- а) свободный выбор клиентом блюд из предлагаемого рестораном меню
- б) обслуживание по единому меню
- в) свободный выбор выставленных на общий стол блюд

9. Что такое «поставщики услуг»?

- а) каналы продвижения турпродукта
- б) каналы реализации турпродукта
- в) предприятия и организации, принимающие участие в организации обслуживания туристов.

10. Что такое «форс-мажорные обстоятельства»?

- а) отказ от исполнения условий договора любой из сторон
- б) обстоятельства непреодолимой силы
- в) неспособность одной из сторон осуществить условия клиентского соглашения

11. Язык оформления международных соглашений:

- а) русский язык
- б) государственные языки сторон соглашения
- в) приемлемый третий язык
- г) двуязычное соглашение – на русском языке и языке, выбранном партнером

12. Укажите, какой из документов фирмы прекратил свое действие с 01.01.2007 г.?

- а) свидетельство о постановке на налоговый учет
- б) государственное свидетельство о регистрации туристской фирмы
- в) лицензия на оказание туристских услуг

13. Программа обслуживания – это ...

- а) расписание авиа и авто перевозок на туре
- б) комплекс досуговых услуг на туре
- в) набор услуг, предоставляемых туристам в соответствии с тематикой тура, заранее оплаченный и расписанный по времени проведения тура

14. Виза – это

- А) специальное разрешение дипломатического представительства иностранного государства на въезд-выезд, проживание или транзитный проезд через его территорию
- Б) официальный документ, удостоверяющий личность гражданина при выезде за пределы страны, пребывании там и въезде в страну постоянного проживания
- В) документ для выбытия из России и возвращения назад на судне
- Г) документ, подтверждающий факт оплаты услуг

15. Договор о квоте мест с гарантией заполнения 30-80% - это соглашение с:

- а) автопредприятием
- б) гостиницей
- в) авиа-предприятием
- г) музеем

16. Договор о текущем бронировании предполагает:

- а) более низкие тарифы
- б) предоплату квоты мест
- в) обычные тарифы на гостиничные места

17. Договор о квоте мест без гарантии заполнения – это ...

- а) договор между рецептивным и инициативным операторами
- б) договор с отелем
- в) договор с чартеродержателем

18. Дайте расшифровку вариантов питания:

- а) FB полный пансион
- б) HB полупансион
- в) BB завтрак

19. Что значит обслуживание «А ля карт»?

- а) свободный выбор блюд из предлагаемого меню
- б) обслуживание по единому меню, без права выбора блюд
- в) свободный выбор поставленных на общий стол блюд

20. Вид страхования, способный защитить финансовые интересы фирмы:

- а) страхование от невыезда
- б) страховка от неполучения визы
- в) страхование профессиональной ответственности

#### **МДК 02.02 Предоставление турагентских услуг**

#### **Форма рубежного контроля –тестирование**

#### **Вопросы/задания рубежного контроля**

#### **Коды контролируемой компетенции: ПК 2.1, ПК 2.2, ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09.**

1. Какой целевой законодательный акт регулирует деятельность туристской индустрии в Российской Федерации на сегодняшний день:
  - А) Целевая федеральная «Программа развития туризма в РФ»;
  - Б) Указ Президента РФ «О реорганизации и развитии туризма в РФ»;
  - В) Туристский Кодекс Российской Федерации;

Г) Федеральный Закон «О туризме и туристской индустрии в РФ»

2. В соответствии с рекомендациями ЮНВТО к основным *типам* туризма НЕ относится:

- А) национальный;
- Б) внутренний;
- В) въездной;
- Г) выездной

3. К какому виду туризма относятся поездки с целью ознакомления с природными, историко-культурными достопримечательностями:

- А) к деловому туризму;
- Б) к познавательному туризму;
- В) к рекреационному туризму;
- Г) к сельскому туризму

4. Какая из нижеперечисленных функций относится к основным обязанностям турагента?

- А) договорная (заключение договоров с поставщиками туристских услуг);
- Б) калькулятивная (расчет стоимости туре);
- В) реализационная (реализация туристского продукта на рынке);
- Г) маркетинговая

5. Что из нижеперечисленного относится к одной из основных обязанностей туроператора:

- А) информация и консультация клиентов;
- Б) формирование туристского продукта;
- В) реализация туристского продукта на рынке;
- Г) оформление договорной документации с клиентом

6. Назовите сокращенное наименование международной межправительственной организации в сфере туризма, действующей под патронажем ООН:

- А) ВТО;
- Б) РОТ;
- В) ЮНВТО;
- Г) РСТ

7. Что из нижеперечисленного НЕ входит в понятие *туристские ресурсы* страны:

- А) природные и климатические условия;
- Б) недра и полезные ископаемые;
- В) достопримечательности и памятники культуры;
- Г) удачное экономико-географическое положение

8. По своему положению турагентства делятся:

- А) на инициативные и рецептивные;
- Б) на внешние и внутренние;
- В) на крупные и мелкие;
- Г) на независимые (самостоятельные) и дочерние

9. Какие две основные характеристики определяют качество туристских ресурсов:

- А) известность и доступность;
- Б) запоминаемость и неповторимость;
- В) узнаваемость и распространенность;
- Г) заброшенность и обветшалость

10. К какому виду туристских ресурсов относится знаменитый *смог* (от англ. *smoke* — дым и *fog* — туман) - смесь из промышленных отходов и природного тумана - в таком крупном промышленном центре как Лондон:

- А) к природным;
- Б) к антропогенным;
- В) к климатическим;
- Г) к смешанным

11. Какой статус имеет посетитель, осуществивший, по меньшей мере, одну ночевку в коллективном или индивидуальном средстве размещения вне места постоянного проживания:

- А) аппликант;
- Б) экскурсант;
- В) турист;
- Г) мигрант

12. Какие предпочтения объединяют туристов W1-типа и W2-типа по классификации Г.Гана?

- А) оба ценят поездки на дальние расстояния и флирт на отдыхе;
- Б) являются любителями лесных походов;
- В) увлекаются осмотром достопримечательностей и познавательными экскурсиями;
- Г) предпочитают пассивный пляжный отдых на морском курорте

13. В каком году были внесены такие поправки в Федеральный Закон «О туризме и туристской индустрии в РФ», что он получил название «законом о фингарантиях»?

- А) в 1996 г.
- Б) в 2002 г.
- В) в 2003 г.
- Г) в 2007 г

14. Какое название имеет на сегодняшний день крупнейшее предпринимательское объединение отрасли туризма в Российской Федерации?

- А) Российский Союз Турииндустрии (РСТ);
- Б) Российское общество туристов (РОТ);
- В) Российская Ассоциация Туристических Агентств (РАТА);
- Г) Всесоюзное Общество Предприятий Туризма (ВОПТ);

15. Назовите размер финансового обеспечения ответственности туроператора туроператоров с годовым оборотом до 250 млн. рублей, осуществляющего свою деятельность в области международного (внешнего) туризма.

- А) 30 млн. руб.
- Б) 60 млн. руб.
- В) 100 млн. руб.
- Г) 500 тыс. руб.

16. По месту деятельности туроператоры делятся на операторов:

- А) массового рынка и специализированных
- Б) инициативных и рецептивных
- В) внешних и внутренних
- Г) независимых и дочерних

17. Чартерный рейс «с отстоем» совершают:

А) автотранспортное средство, арендованное туроператором на определенный срок;  
Б) автобус, взятый на сезон в аренду;  
В) самолет, ожидающий туристов в пункте дестинации на весь период их пребывания там;  
Г) нет правильного ответа

18. Как называется тип авиарейсов, предусматривающих пересадку туристов с одного самолета на другой:

- А) прямые;
- Б) регулярные;
- В) чартерные;
- Г) стыковочные

19. Полное и конкретное описание проданного турпродукта приводится:

- А) в договоре о туристском обслуживании;
- Б) в путевке по форме «ТУР-1»;
- В) в каталоге турфирмы;
- Г) в ваучере туриста

20. Под каким названием известно международное страхование ответственности владельцев автотранспортных средств:

- А) «черная карта»;
- Б) «белая карта»;
- В) «зеленая карта»;
- Г) «красная карта»

21. Назовите две основные услуги, оказываемые средствами размещения своим клиентам:

- А) развлечение и питание;
- Б) размещение и экскурсионное обслуживание;
- В) размещение и транспортировка;
- Г) размещение и питание

22. Какой класс обслуживания туристов включает в себя трансфер типа «лимузин-сервис»?

- А) «люкс»;
- Б) «первый класс»;
- В) «туристский класс»;
- Г) «эконом класс»

23. Что из нижеперечисленного НЕ входит в понятие «туристский пакет»:

- А) транспорт;
- Б) размещение и питание;
- В) туристский центр;
- Г) страховой полис

24. Термин DUPLEX в международной терминологии означает:

- А) двухкомнатный номер;
- Б) двухуровневый номер;
- В) номер с оборудованным кухонным блоком;
- Г) номер повышенной комфортности

25. Какая из нижеперечисленных черт отличает страхование в туризме?

- А) небольшой размер страховой суммы;
- Б) краткосрочность;
- В) высокая вероятность наступления страхового случая;
- Г) известная величина возможного ущерба

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

**Форма рубежного контроля –тестирование**

**Вопросы/задания рубежного контроля**

**Коды контролируемой компетенции: ПК 2.1, ПК 2.2, ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК.09.**

1. Ответы на какие вопросы включает экономический выбор: (П)
  1. Что производить?
  2. Как производить?
  3. Сколько производить?
  4. Для кого производить?
2. Что выступает в качестве объединяющего и управляющего фактора производства? (ПС)
  1. Капитал.
  2. Предпринимательские способности.
  3. Земля.
  4. Труд.
  5. Информация.
3. Предмет науки управления, это: (П)
  1. Природа управленческих отношений.
  2. Труд людей в управлении.
  3. Опыт управления.
  4. Законы управления.
  5. Методы управления.
4. Что является источником власти и управления? (П)
  1. Знания.
  2. Техника.
  3. Собственность.
  4. Люди.
5. Выберите критерии, по которым осуществляется разделение труда в управлении: (С)
  1. Технология управления.
  2. Функции управления.
  3. Техника управления.
  4. Профессиональная подготовка.
  5. Иерархия управления.
  6. Стиль управления.
6. В управлении различают следующие виды деятельности: (С)
  1. Подготовку и принятие управленческих решений.
  2. Производственную деятельность.
  3. Деятельность по координации людей.
  4. Деятельность организации на рынке товаров и услуг
  5. Деятельность по строительству..
7. В организации выделяют следующие уровни: (П)

1. Первичный.
  2. Высший.
  3. Вторичный.
  4. Средний.
  5. Низовой.
8. Предметом рассмотрения теории управления являются: (П)
1. Организационно-управленческие отношения.
  2. Организационно-экономические отношения.
  3. Технологическая документация.
9. Процесс управления включает: (П)
1. Сбор информации.
  2. Переработку ресурсов.
  3. Переработку информации.
  4. Передачу информации.
  5. Хранение товаров.
10. К характеристикам процесса управления относится. (С)
1. Цель управления.
  2. Техника управления.
  3. Функции управления.
  4. Стиль управления.
  5. Управленческие решения.
  6. Структура управления.
11. Управление – это непрерывный целенаправленный, информационный процесс.....на коллектизы людей и обеспечивающий соответствующее их поведение при изменяющихся внешних и внутренних условиях.
- Ответ: воздействия.
12. Предметом управленческого труда является: (СП)
1. Ресурсы организации.
  2. Информация.
  3. Техника производства.
13. Человек в управлении рассматривается как самое сильное.....преимущество. (П)
- Ответ: конкурентное.
14. Динамику системы управления определяют: (С)
1. Цели управления.
  2. Структура управления.
  3. Функции управления.
  4. Управленческие решения.
15. Статику системы управления определяют: (С)
1. Функции управления.
  2. Структура управления.
  3. Технология управления.
  4. Цели управления.
16. Номенклатура показателей качества конкретной продукции устанавливается:

1. Производителями продукции
  2. В результате опроса потребителей
  3. Государственным стандартом
  4. Государственными исполнительными органами
17. За своевременным повышением квалификации персонала предприятия следит отдел:
1. Технического контроля
  2. Кадров
  3. Главного технолога
  4. Финансовый
18. Верно ли утверждение: «Квалиметрия – наука, занимающаяся управлением качества»
1. Да
  2. Нет
  3. Не знаю
19. Цикл PDCA (Шухарта или Деминга) определяет:
1. Методологию непрерывного совершенствования.
  2. Шаги по применению статистических методов контроля.
  3. Этапы контроля качества продукции
20. Первая государственная премия качеству в Японии была учреждена в ..... году:
1. 1924
  2. 1951
  3. 1960
  4. 1974
  5. 1987
21. Стандарт ISO 9001:2000 устанавливает требования к:
1. Системе менеджмента качества
  2. Качеству продукции
  3. Качеству услуг
22. Базовые концепции всеобщего управления качеством акцентируют внимание на:
1. Результат процесса
  2. Потребителя
  3. Процесс
  4. Личность
23. Предполагает ли Всеобщее управление качеством повышение интенсивности работы:
1. Да
  2. Нет
  3. Не знаю
24. Согласно концепции TQM в работе с поставщиками следует:
1. Стремиться, чтобы поставщиков сырья и материалов, должно быть как можно больше, чтобы обеспечить выбор сырья и материалов высокого качества по приемлемой цене
  2. Минимизировать количество поставщиков
  3. Работать с поставщиками на долгосрочной основе
25. Работу по улучшению осуществляют:
1. Специалисты предприятия, работающие в специально сформированной команде
  2. Все без исключения работники предприятия
  3. Сотрудники отдела качества

26. Согласно ТQM «внутренним потребителем» называют:
1. Работников предприятия, потребляющих продукцию и услуги других работников своего предприятия
  2. Постоянных потребителей (клиентов)
  3. Нет правильного ответа
27. Согласно постулатам Э. Деминга предпочтение отдается виду контроля:
1. Сплошному
  2. Выборочному
  3. Нет правильного ответа
28. Наличие у производителя сертификата системы менеджмента качества свидетельствует:
1. Его продукция соответствует наивысшим качественным показателям
  2. О стабильности качественных показателей продукции производителя
  3. Не правильного ответа
29. Правильно ли это утверждение, что согласно постулатам Э. Деминга следует управлять процессом, а не контролировать результат.
1. Да
  2. Нет
  3. Не знаю

## **РАЗДЕЛ 2. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

### **2.1. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по дисциплине**

Оценка качества освоения обучающимися дисциплины реализуется в формате балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся (БРСО).

БРСО в ходе текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации осуществляется по 100-балльной шкале.

Академический рейтинг обучающегося по дисциплине складывается из результатов:

- текущего контроля успеваемости (максимальный текущий рейтинг обучающегося 80 рейтинговых баллов);
- промежуточной аттестации (максимальный рубежный рейтинг обучающегося 20 рейтинговых баллов).

Условия оценки освоения обучающимся дисциплины в формате БРСО доводятся преподавателем до сведения обучающихся на первом учебном занятии, а также размещены в свободном доступе в электронной информационно-образовательной среде Колледжа.

### **2.2. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося**

В течение учебного семестра до промежуточной аттестации на основании утвержденной рабочей программы дисциплины формируется текущий рейтинг

обучающегося.

Текущий рейтинг обучающегося складывается как сумма рейтинговых баллов, полученных им в течение учебного семестра по всем видам учебных занятий по дисциплине.

В процессе текущего контроля оцениваются следующие действия обучающегося, направленные на освоение компетенций в рамках изучения учебной дисциплины:

- академическая активность (посещаемость учебных занятий, самостоятельное изучение содержания учебной дисциплины в электронной информационно-образовательной среде, соблюдение сроков сдачи практических заданий и текущих контрольных мероприятий и др.);
- выполнение и сдача текущих и итоговых практических заданий (эссе, рефераты, творческие задания, кейс-задания, лабораторные работы, расчетные задания и др., активное участие в групповых интерактивных занятиях, защита проектов и др.);
- прохождение рубежей текущего контроля, включая соблюдение графика их прохождения в электронной информационно-образовательной среде.

#### ***Критерии оценки теста:***

«Зачтено» - если обучающийся правильно выполнил не менее 2/3 всей работы или допустил не более одной грубой ошибки и двух недочетов, не более одной грубой и одной негрубой ошибки, не более трех негрубых ошибок, одной негрубой ошибки и трех недочетов, при наличии четырех-пяти недочетов.

«Не зачтено» - если число ошибок и недочетов превысило норму для оценки 3 или правильно выполнено менее 2/3 всей работы.

#### ***Критерии оценки доклада***

При выполнении доклада обучающийся должен продемонстрировать умение кратко излагать прочитанный материал, а также умение обобщать и анализировать материал по теме доклада.

Максимальная оценка за доклад: 8 баллов. Основными критериями оценки доклада являются:

- актуальность выбранной темы и излагаемого материала – 2 балла;
- содержательность – 2 балла;
- структура и оформление доклада – 1 балл;
- четкость и выразительность выступления – 1 балл;
- умение пользоваться конспектом – 1 балл;
- точность и полнота ответов на вопросы – 1 балл.

#### ***Критерии оценки презентации***

Объём презентации 20 -50 слайдов (1 балл).

Правильность оформления титульного слайда (0,5 балла);

1. Актуальность отобранного материала, обоснованность формулировки цели и задач работы (0,5 балла);
2. Наглядность и логичность презентации, обоснованность использования таблиц, диаграмм, рисунков, фотографий, карт, видео – вставок, звукового сопровождения; правильный выбор шрифтов, фона, других элементов дизайна слайда (2 балла).
3. Объём и качество источников информации (не менее 2-х интернет – источников и не менее 2-х литературных источников).

### ***Критерии оценки реферата***

Обучающийся, защищающий реферат, должен рассказать о его актуальности, поставленных целях и задачах, изученной литературе, структуре основной части, сделанных в ходе работы выводах.

По окончанию выступления ему может быть задано несколько вопросов по представленной проблеме.

Оценка складывается из соблюдения требований к реферату, грамотного раскрытия темы, умения четко рассказывать о представленном реферате, способности понять суть задаваемых по работе вопросов и найти точные ответы на них.

*Реферат, в котором полностью освещена тема и который оформлен согласно требованиям, оценивается до 15 баллов.*

Для планирования расчета текущего рейтинга обучающегося используются следующие пропорции:

<b>Вид учебного действия</b>	<b>Максимальная рейтинговая оценка, баллов</b>
академическая активность	10
практические задания	40
из них: текущие практические задания	20
итоговое практическое задание	20
рубежи текущего контроля	30
<b>ИТОГО:</b>	<b>80</b>

В течение учебного семестра по дисциплине обучающимся должен быть накоплен текущий рейтинг не менее 52 рейтинговых баллов (65% от максимального значения текущего рейтинга).

Необходимыми условиями допуска обучающегося к промежуточной аттестации по дисциплине являются положительное прохождение обучающимся не менее 65% рубежей текущего контроля с накоплением не менее 65% максимального рейтингового балла за каждый рубеж текущего контроля и положительное выполнение итогового практического задания с накоплением не менее 65% максимального рейтингового балла, установленного за итоговое практическое задание.

Невыполнение вышеуказанных условий является текущей академической задолженностью, которая должна быть ликвидирована обучающимся до контрольного мероприятия промежуточной аттестации.

Сведения о наличии у обучающихся текущей академической задолженности, сроках и порядке добрая рейтинговых баллов для её ликвидации доводятся до обучающихся педагогическим работником.

### **2.3 Проведение промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося**

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным образовательным программам СПО в Колледже и Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным образовательным программам СПО в АНО ПО ПКЭИП в действующей редакции.

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

Ответы обучающегося на контрольном мероприятии промежуточной аттестации оцениваются педагогическим работником по 20 - балльной шкале, а итоговая оценка по дисциплине выставляется по пятибалльной системе для дифференцированного зачета.

Критерии выставления оценки определяются Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным образовательным программам СПО в АНО ПО ПКЭИП.

В процессе определения рубежного рейтинга обучающегося используется следующая шкала:

<b>Рубежный рейтинг</b>	<b>Критерии оценки освоения обучающимся учебной дисциплины в ходе контрольных мероприятий промежуточной аттестации</b>
19-20 рейтинговых баллов	обучающийся глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок
16-18 рейтинговых баллов	обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий
13-15 рейтинговых баллов	обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении практических заданий
1-12 рейтинговых баллов	обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические задания
0 рейтинговых баллов	не аттестован

## **Информационное обеспечение реализации программы**

### **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. Выпряжкина, 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 PROFобразование: [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 PROFобразование: [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 PROFобразование: [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 PROFобразование: [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 PROFобразование : [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 PROFобразование : [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. Больщаков, 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/471480>

<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 PROFобразование: [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 PROFобразование: [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 PROFобразование: [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 PROFобразование : [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 PROFобразование : [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 PROFобразование: [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 PROFобразование: [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 PROFобразование: [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 PROFобразование : [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>

## ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа	Дата введения изменения
1.	Утверждена и введена в действие решением ....на основании Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство ФГОС СПО от 12.12.2022 № 1100	Протокол заседания ПЦК № 06 от «28» 06-2024 года	
2.			
3.			
4			

