

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
**«ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**  
(национальный исследовательский университет)»  
**ИНСТИТУТ СПОРТА, ТУРИЗМА И СЕРВИСА**  
**МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ**

УТВЕРЖДАЮ:

директор

Многопрофильного колледжа

О.Б. Прохорова

«*27*» *марта* 2025 г.



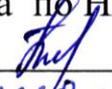
**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**  
**ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ**  
**И ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ**  
**ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**  
**43.02.16 ТУРИЗМ И ГОСТЕПРИИМСТВО**

Челябинск 2025

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг профессиональной образовательной программы специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) 43.02.16 Туризм и гостеприимство рассмотрена и одобрена на заседании Педагогического совета №4, протокол №4 от «27» марта 2025 г.

СОГЛАСОВАНО:

Зам. директора по НМР

Л.П. Попкова   
«26» марта 2025 г.

Специалист по УМР

А.Н. Сивачёва   
«26» марта 2025 г.

Разработчик: Н.С. Терре – преподаватель Многопрофильного колледжа

Внешняя экспертиза:



Зайков Дмитрий Владимирович, генеральный менеджер ООО «Гостиничный комплекс «Березка», г. Челябинск



Якушевская Ольга Андреевна, директор ООО «Корас», г. Челябинск

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг разработана в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) среднего профессионального образования (далее СПО) по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство (утв. Приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 12.12.2022 №1100).

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

## 1.1 Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг (далее рабочая программа) является частью профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство в части освоения вида деятельности (ВД): **Предоставление туроператорских и турагентских услуг.**

## 1.2 Место профессионального модуля в структуре профессиональной образовательной программы

Профессиональный модуль ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг относится к профессиональному циклу.

## 1.3 Цели и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля студент должен освоить вид деятельности «**Предоставление туроператорских и турагентских услуг**» и соответствующие ему общие компетенции (таблица 1) и профессиональные компетенции (таблица 2) в соответствии с ФГОС СПО по специальности **43.02.16 Туризм и гостеприимство.**

Таблица 1 – Общие компетенции

Код и наименование общей компетенции	Знания, умения
ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	<b>Умения:</b> распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составлять план действия; определять необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовывать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника).

	<p><b>Знания:</b>  актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;  основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;  алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях;  методы работы в профессиональной и смежных сферах;  структуру плана для решения задач;  порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности.</p>
<p>ОК 02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности</p>	<p><b>Умения:</b>  определять задачи для поиска информации;  определять необходимые источники информации;  планировать процесс поиска;  структурировать получаемую информацию;  выделять наиболее значимое в перечне информации;  оценивать практическую значимость результатов поиска;  оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;  использовать современное программное обеспечение;  использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач.</p> <p><b>Знания:</b>  номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности;  приемы структурирования информации;  формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации;  порядок применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств.</p>
<p>ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.</p>	<p><b>Умения:</b>  определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;  применять современную научную профессиональную терминологию;  определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования;  выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи;  презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности;  оформлять бизнес-план;  рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования;  определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности;  презентовать бизнес-идею;  определять источники финансирования</p> <p><b>Знания:</b>  содержание актуальной нормативно-правовой документации;  современная научная и профессиональная терминология;  возможные траектории профессионального развития и самообразования;  основы предпринимательской деятельности;  основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов;  порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты</p>
<p>ОК 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде</p>	<p><b>Умения:</b>  организовывать работу коллектива и команды;  взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</p>

	<p><b>Знания:</b> психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности</p>
ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	<p><b>Умения:</b> грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе</p>
	<p><b>Знания:</b> особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений</p>
ОК 09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	<p><b>Умения:</b> понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы</p>
	<p><b>Знания:</b> правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности</p>

Таблица 2 – Профессиональные компетенции

Код и наименование профессиональной компетенции	Показатели освоения профессиональной компетенции
<p>ПК 2.1 Оформлять и обрабатывать заказы клиентов ПК 2.2 Координировать работу по реализации заказа</p>	<p><b>Практический опыт:</b> Координация работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа Консультирование туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа) Осуществление приема заказов от туристов Проверка наличия всех реквизитов заказа Идентификация вида заказа Направление заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль Корректировка сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа</p> <p><b>Умения:</b> Координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями Владеть культурой межличностного общения</p>

	<p>Владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры</p> <p>Владеть техникой количественной оценки и анализа информации</p> <p>Владеть методикой хранения и поиска информации</p> <p>Вести документацию, хранение и извлечение информации</p> <p>Пользоваться компьютерными программами бронирования туров</p> <p>Осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа</p> <p>Собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные</p> <p>Формировать банки данных</p> <p><b>Знания:</b></p> <p>Законодательство Российской Федерации в сфере туризма</p> <p>Нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности</p> <p>Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов</p> <p>Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги</p> <p>Системы бронирования услуг</p> <p>Организацию работы с запросами туристов</p> <p>Требования к оформлению и учету заказов</p> <p>Порядок контроля за прохождением и выполнением заказов</p> <p>Виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций</p> <p>Программное обеспечение деятельности туристских организаций</p> <p>Этику делового общения</p> <p>Основы делопроизводства</p> <p>Правила внутреннего трудового распорядка</p> <p>Правила по охране труда и пожарной безопасности</p>
--	---

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### 2.1 Объем времени на освоение программы профессионального модуля и виды учебной работы

Вид учебной работы	Количество часов
<b>Объем образовательной нагрузки (всего)</b>	<b>584</b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего по МДК 02.01)</b>	<b>144</b>
Практическая подготовка	<b>116</b>
в том числе:	
теоретические занятия	40
практические занятия	50
контрольные занятия	4
курсовая работа/проект	30
дифференцированный зачет	–
<b>Самостоятельная учебная работа обучающегося (МДК 02.01)</b>	<b>20</b>
<b>Промежуточная аттестация (итоговая по МДК 02.01) – не предусмотрена</b>	
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего по МДК 02.02)</b>	<b>162</b>
Практическая подготовка	100
в том числе:	
теоретические занятия	46
практические занятия	56
контрольные занятия	10
курсовая работа/проект	30
дифференцированный зачет	–
<b>Самостоятельная учебная работа обучающегося (МДК 02.02)</b>	<b>20</b>
<b>Промежуточная аттестация (итоговая по МДК 02.02) – не предусмотрена</b>	
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего по МДК 02.03)</b>	<b>80</b>
Практическая подготовка	54
в том числе:	
теоретические занятия	34
практические занятия	36
контрольные занятия	2
курсовая работа/проект	–
дифференцированный зачет	–
<b>Самостоятельная учебная работа обучающегося (МДК 02.03)</b>	<b>–</b>
<b>Экзамен (МДК 02.03)</b>	<b>4</b>
<b>Консультации (МДК 02.03)</b>	<b>4</b>
<b>Промежуточная аттестация (итоговая по МДК 02.03) – в форме экзамена</b>	
<b>Учебная практика по ПМ.02</b>	<b>72</b>
<b>Производственная практика по ПМ.02</b>	<b>108</b>
<b>Консультации по ПМ.02</b>	<b>10</b>
<b>Итоговая аттестация по ПМ.02 – в форме экзамена по модулю</b>	<b>8</b>

## 2.2 Тематический план профессионального модуля

Наименование разделов и тем	Объем образовательной нагрузки (час)	Обязательная нагрузка						Самостоятельная учебная работа (час)	Консультации (час)	Промежуточная аттестация (итоговая по МДК, ПМ) (час)
		Всего часов	Практическая подготовка	в том числе						
				теоретических занятий (час)	практических занятий (час)	контрольных занятий (час)	курсовая работа/проект (час)			
<b>МДК.02.01 Предоставление туроператорских услуг</b>										
<b>Введение. Стартовая диагностика обучающихся</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	–	<b>2</b>	–	–	–	–	–	–
<b>Раздел 1 Сущность туроператорской деятельности</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	–	–	–	–	–
Тема 1.1. Основы туроператорской деятельности	2	2	2	2	–	–	–	–	–	–
Тема 1.2 Законодательная база туроператорской деятельности	2	2	2	2						
Практическое занятие № 1. Изучение законодательных актов в туризме	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Тема 1.3 Понятия и виды туроператорской деятельности	2	2	2	2	–	–	–	–	–	–
Практическое занятие № 2. Анализ Единого Федерального реестра туроператоров.	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Тема 1.4 Отличительные характеристики федеральных и региональных туроператоров	2	2	2	2	–	–	–	–	–	–
<b>Раздел 2 Формирование турпродукта</b>	<b>40</b>	<b>40</b>	<b>40</b>	<b>18</b>	<b>20</b>	<b>2</b>	–	–	–	–
Тема 2.1 Понятие туристского продукта как основы тура.	2	2	2	2	–	–	–	–	–	–
Тема 2.2 Классификация турпродукта по целям и destinations путешествия.	2	2	2	2	–	–	–	–	–	–
Тема 2.3 Этапы и элементы планирования турпродукта	2	2	2	2	–	–	–	–	–	–

Практическое занятие № 3. Определение базовых услуг, входящих в состав турпакета	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Практическое занятие № 4. Анализ потребностей в туристических услугах различных целевых групп (туристов).	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Практическое занятие № 5. Мониторинг предложений туроператоров	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Тема 2.4 Проектирование тура и программа обслуживания	2	2	2	2	–	–	–	–	–	–
Практическое занятие № 6. Планирование программы туристского путешествия	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Практическое занятие № 7. Составление и разработка программ туров по внутреннему туризму	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Практическое занятие № 8. Составление и разработка программ туров по выездному туризму	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Тема 2.5 Основные аспекты работы туроператора с поставщиками услуг	2	2	2	2	–	–	–	–	–	–
Практическое занятие № 9. Разработка калькуляции тура	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Тема 2.6 Взаимодействие туроператоров и турагентов	2	2	2	2	–	–	–	–	–	–
Практическое занятие № 10. Изучение договоров с поставщиками услуг	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Тема 2.7 Анализ программ лояльности туроператоров России для турагентской сети	2	2	2	2	–	–	–	–	–	–
Практическое занятие № 11 Разработка технологической карты тура	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Тема 2.8 Основы безопасности и страхования туристов	2	2	2	2	–	–	–	–	–	–
Тема 2.9 Требования к обслуживанию на маршруте в зависимости от класса обслуживания туриста	2	2	2	2	–	–	–	–	–	–
Практическое занятие № 12 Разработка памятки по безопасности туристам	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–

Контрольное занятие № 1. Разработка и требований к обслуживанию (в соответствии с тематикой)	2	2	2	–	–	2	–	–	–	–
<b>Раздел 3 Продвижение и реализация турпродукта рецептивным туроператором</b>	<b>32</b>	<b>32</b>	<b>32</b>	<b>10</b>	<b>20</b>	<b>2</b>	–	–	–	–
Тема 3.1 Методы продвижения турпродукта	2	2	2	2	–	–	–	–	–	–
Тема 3.2 Рекламные и нерекламные методы продвижения турпродукта	2	2	2	2	–	–	–	–	–	–
Практическое занятие № 13. Изучение рекламных методов туроператоров	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Практическое занятие № 14. Анализ наружной и телевизионной рекламы федеральных туроператоров	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Практическое занятие № 15. Проектирование рекламной компании турпродукта	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Тема 3.3 Формы работы с турагентами по продвижению и реализации тура	2	2	2	2	–	–	–	–	–	–
Практическое занятие № 16. Исследование нерекламных методов продвижения турпродукта	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Практическое занятие № 17. Разработка рекламной листовки (буклета) для продвижения туристского продукта	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Практическое занятие № 18. Анализ технологических особенностей реализации турпродукта	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Тема 3.4 Формирование сбытовой сети туроператора	2	2	2	2	–	–	–	–	–	–
Тема 3.5 Виды туроперейтинга	2	2	2	2	–	–	–	–	–	–
Практическое занятие № 19. Анализ способов дистрибуции турпродукта федеральными и региональными туроператорами	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Практическое занятие № 20. Анализ принципов организации обслуживания туристов	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–

Практическое занятие № 21. Изучение договора о реализации турпродукта	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Практическое занятие № 22. Анализ претензий к качеству турпродукта (объединение «Турпомощь»)	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Контрольное занятие № 2. Разработка и презентация туристского продукта. Стендовый доклад	2	2	2	–	–	2	–	–	–	–
<b>Раздел 4 Оформление и обработка заказов клиентов</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	–	–	–	–	–
Тема 4.1 Программное обеспечение для учёта и ведения заказов и клиентов	2	2	2	2	–	–	–	–	–	–
Практическое занятие № 23. Мониторинг предложений туроператоров.	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Практическое занятие № 24. Анализ систем бронирований туроператоров.	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Практическое занятие № 25. Анализ деятельности принимающих компаний в России и за рубежом	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
<b>Раздел 5 Курсовое проектирование</b>	<b>50</b>	<b>30</b>	<b>44</b>	–	–	–	<b>30</b>	<b>20</b>	–	–
Тема 5.1 Выбор темы	3	2	2	–	–	–	2	1	–	–
Тема 5.2 Формирование цели и задач исследования	3	2	2	–	–	–	2	1	–	–
Тема 5.3 Изучение нормативно-правовых актов по теме, сбор нормативной информации	4	2	4	–	–	–	2	2	–	–
Тема 5.4 Изучение специальной литературы по теме, сбор научно-учебной информации	3	2	3	–	–	–	2	1	–	–
Тема 5.5 Изучение Интернет-ресурсов по теме, сбор тематической информации	3	2	3	–	–	–	2	1	–	–
Тема 5.6 Обработка полученной информации, анализ и систематизация материалов	3	2	3	–	–	–	2	1	–	–
Тема 5.7 Составление Введения	3	2	3	–	–	–	2	1	–	–
Тема 5.8 Составление теоретической части	4	2	4	–	–	–	2	2	–	–
Тема 5.9 Составление аналитической части	4	2	4	–	–	–	2	2	–	–

Тема 5.10 Апробация результатов исследования	4	2	4	–	–	–	2	2	–	–
Тема 5.11 Составление практической части	4	2	4	–	–	–	2	2	–	–
Тема 5.12 Составление заключения. Оформление списка использованных источников	3	2	2	–	–	–	2	1	–	–
Тема 5.13 Оформление пояснительной записки и приложений	3	2	2	–	–	–	2	1	–	–
Тема 5.14 Создание и оформление презентации к защите курсового проекта. Подготовка доклада.	4	2	2	–	–	–	2	2	–	–
Тема 5.15 Защита курсового проекта	2	2	2	–	–	–	2	–	–	–
<b>Итого по МДК 02.01</b>	<b>144</b>	<b>124</b>	<b>116</b>	<b>40</b>	<b>50</b>	<b>4</b>	<b>30</b>	<b>20</b>	<b>–</b>	<b>–</b>
<b>МДК 02.02 Предоставление турагентских услуг</b>										
<b>Введение. Стартовая диагностика обучающихся</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>–</b>	<b>2</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>–</b>
<b>Раздел 1 Сущность турагентской деятельности</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>4</b>	<b>14</b>	<b>2</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>–</b>
Тема 1.1 Законодательная база туристической деятельности	2	2	2	2	–	–	–	–	–	–
Практическое занятие № 1. Анализ туристского спроса и структуры рекреационных потребностей (семинар)	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Практическое занятие № 2. Исследование сегментирования туристского рынка	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Практическое занятие № 3. Анализ законодательных актов в туризме	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Тема 1.3 Роль турагента в продвижении и реализации турпродукта	2	2	2	2	–	–	–	–	–	–
Практическое занятие № 4. Составляющие пакета туристских услуг	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Практическое занятие № 5. Анализ предложений туроператоров и выбор оптимального туристского продукта	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Практическое занятие № 6. Разработка рекламных материалов	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Практическое занятие № 7. Составление линейки туров	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–

Контрольное занятие № 1. Анализ и характеристика линейки туров	2	2	–	–	–	2	–	–	–	–
<b>Раздел 2 Туристский продукт</b>	<b>24</b>	<b>24</b>	<b>24</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>2</b>	–	–	–	–
Тема 2.1 Технологические особенности формирования туристского продукта.	2	2	2	2	–	–	–	–	–	–
Тема 2.2 Характеристики турпродукта и методики расчета его стоимости.	2	2	2	2	–	–	–	–	–	–
Практическое занятие № 8. Анализ составляющих стандартного турпакета	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Тема 2.3 Права и обязанности турагента.	2	2	2	2	–	–	–	–	–	–
Практическое занятие № 9. Расчет стоимости турпакета и агентского вознаграждения.	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Практическое занятие № 10. Анализ продуктовой линейки туроператоров (на примере речных круизов по Волге)	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Практическое занятие № 11. Подбор вариантов согласно требованиям потребителя (на примере речных круизов по России)	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Практическое занятие № 12. Построение алгоритма оформления и бронирования тура (на примере речных круизов по России)	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Тема 2.4 Условия безопасности в туризме	2	2	2	2	–	–	–	–	–	–
Тема 2.5 Страхование в туризме	2	2	2	2	–	–	–	–	–	–
Практическое занятие № 13. Оформление страховых полисов	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Контрольное занятие № 2. Решение профессиональных задач	2	2	2	–	–	2	–	–	–	–
<b>Раздел 3. Продвижение турпродукта</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	–	–	–	–
Тема 3.1 Способы продвижения турпродукта и виды рекламного продукта.	2	2	2	2	–	–	–	–	–	–
Тема 3.2 Разработка рекламного материала.	2	2	2	2	–	–	–	–	–	–

Практическое занятие № 14. Анализ рекламной деятельности турфирмы («мастер-класс»)	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Тема 3.3 Выставочная деятельность в туризме	2	2	2	2	–	–	–	–	–	–
Практическое занятие № 15. Разработка маркетинговой стратегии турагентства	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Тема 3.5 Взаимодействия турагента с туроператором.	2	2	2	2	–	–	–	–	–	–
Практическое занятие № 16. Проектирование выставочной деятельности турагентства.	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Контрольное занятие № 3. Решение профессиональных задач	2	2	2	–	–	2	–	–	–	–
<b>Раздел 4 Реализация турпродукта. Документооборот в туризме</b>	<b>28</b>	<b>28</b>	<b>16</b>	<b>10</b>	<b>16</b>	<b>2</b>	–	–	–	–
Тема 4.1 Квалификационные требования к работникам турагентства. Оборудование офиса турфирмы.	2	2	–	2	–	–	–	–	–	–
Практическое занятие № 17. Проектирование офиса турагентства согласно требованиям	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Тема 4.2 Договорные отношения между турагентством и туроператором	2	2	–	2	–	–	–	–	–	–
Практическое занятие № 18. Анализ возможных форм договора между турагентством и туроператором.	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Тема 4.4 Анализ договорных документов с поставщиками туристских услуг	2	2	–	2	–	–	–	–	–	–
Тема 4.5 Взаимоотношения между турагентством и потребителем	2	2	–	2	–	–	–	–	–	–
Тема 4.6 Методика формирования турпакета	2	2	–	2	–	–	–	–	–	–
Практическое занятие № 19. Разработка этапов документооборота с туристом («мастер-класс»)	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Практическое занятие № 20. Подготовка и оформление документов по туру (решение профессиональных задач)	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–

Практическое занятие № 21. Характеристика отельного бренда	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Практическое занятие № 22. Анализ транспортного обслуживания в пакетных и индивидуальных турах	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Практическое занятие № 23. Характеристика визового сопровождения туристов	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Практическое занятие № 24. Разработка программы туристского обслуживания	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Контрольное занятие № 4. Решение профессиональных задач	2	2	–	–	–	2	–	–	–	–
<b>Раздел 5 Туристские формальности</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>14</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	–	–	–	–
Тема 5.1 Понятие и классификация туристских формальностей	2	2	1	2	–	–	–	–	–	–
Тема 5.2 Документация, регламентирующая туристские формальности	2	2	1	2	–	–	–	–	–	–
Практическое занятие № 25. Исследование туристских формальностей.	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Тема 5.3 Сущность паспортно- визовых формальностей	2	2	2	2	–	–	–	–	–	–
Тема 5.4 Виды виз. Рекомендации ВТО по визовым формальностям	2	2	1	2	–	–	–	–	–	–
Тема 5.5 Шенгенская зона. Биометрия	2	2	1	2	–	–	–	–	–	–
Практическое занятие № 26. Анализ документов для оформления шенгенской визы	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Практическое занятие № 27. Разработка рекомендаций по оптимизации туристских формальностей в турагентстве	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Практическое занятие № 28. Анализ ответственности турагентства при реализации туристских формальностей	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Контрольное занятие № 5. Решение профессиональных задач	2	2	–	–	–	2	–	–	–	–
<b>Раздел 6 Курсовое проектирование</b>	<b>50</b>	<b>30</b>	<b>6</b>	–	–	–	<b>30</b>	<b>20</b>	–	–
Тема 6.1 Выбор темы	2	2	–	–	–	–	2		–	–

Тема 6.2 Формирование цели и задач исследования	3	2	–	–	–	–	2	1	–	–
Тема 6.3 Изучение нормативно-правовых актов по теме, сбор нормативной информации	3	2	–	–	–	–	2	1	–	–
Тема 6.4 Изучение специальной литературы по теме, сбор научно-учебной информации	4	2	–	–	–	–	2	2	–	–
Тема 6.5 Изучение Интернет-ресурсов по теме, сбор тематической информации	4	2	–	–	–	–	2	2	–	–
Тема 6.6 Обработка полученной информации, анализ и систематизация материалов	3	2	–	–	–	–	2	1	–	–
Тема 6.7 Составление Введения	3	2	–	–	–	–	2	1	–	–
Тема 6.8 Составление теоретической части	4	2	–	–	–	–	2	2	–	–
Тема 6.9 Составление аналитической части	4	2	2	–	–	–	2	2	–	–
Тема 6.10 Апробация результатов исследования	4	2	2	–	–	–	2	2	–	–
Тема 6.11 Составление практической части	4	2	2	–	–	–	2	2	–	–
Тема 6.12 Составление заключения. Оформление списка использованных источников	4	2	–	–	–	–	2	2	–	–
Тема 6.13 Оформление пояснительной записки и приложений	3	2	–	–	–	–	2	1	–	–
Тема 6.14 Создание и оформление презентации к защите курсового проекта. Подготовка доклада.	3	2	–	–	–	–	2	1	–	–
Тема 6.15 Защита курсового проекта	2	2	–	–	–	–	2	–	–	–
<b>Итого по МДК 02.02</b>	<b>162</b>	<b>142</b>	<b>100</b>	<b>46</b>	<b>56</b>	<b>10</b>	<b>30</b>	<b>20</b>	–	–
<b>МДК 02.03 Координация качества выполнения туроператорских и турагентских услуг</b>										
<b>Введение. Стартовая диагностика обучающихся</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	–	<b>2</b>	–	–	–	–	–	–
<b>Раздел 1 Организация контроля качества обслуживания на предприятии</b>	<b>34</b>	<b>34</b>	<b>28</b>	<b>14</b>	<b>18</b>	<b>2</b>	–	–	–	–
Тема 1.1 Основные понятия в области качества	2	2	1	2	–	–	–	–	–	–

Тема 1.2 Организация контроля качества обслуживания	2	2	1	2	–	–	–	–	–	–
Тема 1.3 Понятие и сущность сервиса	2	2	1	2	–	–	–	–	–	–
Тема 1.4 Модель качества услуги на предприятиях в сфере туризма	2	2	1	2	–	–	–	–	–	–
Тема 1.5 Качество обслуживания и услуг на предприятиях в сфере туризма	2	2	2	2	–	–	–	–	–	–
Тема 1.6 Сущность и необходимость организации контроля качества продукции и услуг	2	2	2	2	–	–	–	–	–	–
Тема 1.7 Организация контроля качества	2	2	2	2	–	–	–	–	–	–
Практическое занятие № 1. Характеристика предприятия сферы обслуживания	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Практическое занятие № 2. Анализ формы организации обслуживания туристского предприятия	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Практическое занятие № 3. Этапы обслуживания клиентов	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Практическое занятие № 4. Разработка контроля качества обслуживания на предприятии	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Практическое занятие № 5. Определение проблем контроля качества услуг	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Практическое занятие № 6. Анализ жалоб клиентов в процессе осуществления сервисной деятельности	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Практическое занятие № 7. Разработка рекомендаций по рассмотрению жалоб и претензий клиентов	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Практическое занятие № 8. Характеристика конфликтов и пути их разрешения	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Практическое занятие № 9. Составление комплексной системы менеджмента качества	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Контрольное занятие № 1. Оценка качества контроля обслуживания туристической фирмы (на выбор)	2	2	–	–	–	2	–	–	–	–

<b>Раздел 2 Оценка качества обслуживания на предприятии</b>	<b>36</b>	<b>36</b>	<b>26</b>	<b>16</b>	<b>18</b>	<b>2</b>	–	–	–	–
Тема 2.1 Теоретические аспекты оценки качества обслуживания на предприятии туризма	2	2	1	2	–	–	–	–	–	–
Тема 2.2 Основные методы оценки качества обслуживания	2	2	1	2	–	–	–	–	–	–
Тема 2.3 Особенности обеспечения качества услуг	2	2	2	2	–	–	–	–	–	–
Тема 2.4 Система оценки качества обслуживания	2	2	2	2	–	–	–	–	–	–
Тема 2.5 Формы и методы оценки качества услуг	2	2	2	2	–	–	–	–	–	–
Практическое занятие № 10. Проведение оценки эффективности предприятия	2	2	2	–	2					
Практическое занятие № 11. Контроль и оценка качества обслуживания	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Практическое занятие № 12. Мониторинг качества обслуживания	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Практическое занятие № 13. Составление характеристики предприятия	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Практическое занятие № 14. Определение показателей качества обслуживания	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Тема 2.6 Взаимодействие с клиентами турагентства	2	2	1	2	–	–	–	–	–	–
Практическое занятие № 15. Управление качеством обслуживания клиентов	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Тема 2.7 Безопасность туристов в путешествии	2	2	1	2	–	–	–	–	–	–
Практическое занятие № 16. Разработка стратегии обслуживания молодёжной группы туристов	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–
Тема 2.8 Правила организации туристических по	2	2	1	2	–	–	–	–	–	–
Практическое занятие № 17. Формирование индивидуального подхода к клиенту	2	2	2	–	2	–	–	–	–	–



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

#### **3.1 Требования к материально-техническому обеспечению**

Освоение программы профессионального модуля ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг предполагает наличие лаборатории турагентской и туроператорской деятельности.

##### **Оборудование и технические средства обучения:**

1. Комплект компьютерного оборудования (системный блок, монитор, клавиатура, мышь) – 15 шт.
2. Проектор – 1 шт.
3. Экран – 1 шт.
4. Колонки компьютерные – 2 шт.

##### **Имущество:**

1. Стол ученический компьютерный – 14 шт.
2. Стол преподавателя – 2 шт.
3. Стол ученический (двухместный) – 18 шт.
4. Стул – 43 шт.
5. Доска классная – 1 шт.

##### **Учебно-наглядные пособия:**

1. Плакат – 1 шт.

#### **3.2 Информационное обеспечение обучения**

##### **Основная литература:**

1. Емелин, С. В. Технология и организация туроператорской деятельности : учебник для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2025. – 517 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-18505-8. – Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/567572>

2 Емелин, С. В. Технология и организация турагентской деятельности : учебник для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2025. – 309 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-16141-0. – Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/566942>

3. Исаченко, Т. Е. Туристское рекреационное ресурсоведение : учебник для среднего профессионального образования / Т. Е. Исаченко, А. В. Косарев. – Москва : Издательство Юрайт, 2025. – 268 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-12331-9. – Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/566327>

### **Дополнительная литература:**

1. Джанджугазова, Е. А. Туристско-рекреационное проектирование : учебник для вузов / Е. А. Джанджугазова. – 3-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2025. – 257 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-13120-8. – Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/566738>
2. Яхимович, И. З. Технология и организация туроператорских услуг : учебное пособие / И. З. Яхимович, Н. А. Крохина. – Санкт-Петербург : ИЭО СПбУТУиЭ, 2010. – 167 с. – ISBN 978-5-94047-681-8. – Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. – URL: <https://e.lanbook.com/book/63920>

### **Перечень используемого программного обеспечения:**

- 1 Microsoft Office
- 2 Microsoft Windows

### **Перечень используемых профессиональных баз данных и информационных справочных систем**

1. ЭБС «Юрайт»
2. ЭБС «ЛАНЬ»
3. ЭБС «Знаниум»
4. ЭБС «PROFOбразование»

### **3.3 Особенности обучения лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов**

Обучение по дисциплине обучающихся с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Содержание образования и условия организации обучения обучающихся с ограниченными возможностями здоровья определяются адаптированной образовательной программой, а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида.

Освоение дисциплины обучающимися с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах. Предполагаются специальные условия для получения образования обучающимися с ограниченными возможностями здоровья. Медицинские ограничения регламентированы Перечнем медицинских противопоказаний Министерства здравоохранения Российской Федерации.

Подбор и разработка учебных материалов производятся с учетом предоставления материала в различных формах: аудиальной, визуальной, с использованием специальных технических средств и информационных систем.

Форма проведения аттестации для студентов-инвалидов устанавливается

с учетом индивидуальных психофизических особенностей. Для студентов с ОВЗ предусматривается доступная форма предоставления заданий оценочных средств. Студентам с инвалидностью увеличивается время на подготовку ответов на контрольные вопросы. Для таких студентов предусматривается доступная форма предоставления ответов на задания.

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)

Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг осуществляется преподавателем в процессе Мониторинга динамики индивидуальных достижений обучающихся, включающего текущий контроль и промежуточную аттестацию.

Тип задания	Формы и методы контроля и оценки	Проверяемые образовательные результаты
Задания для текущего контроля		
Задания для стартовой диагностики	Оценка результатов тестирования	ОК 01- ОК 05, ПК 09
Тестовые задания	Оценка результатов тестирования	ПК 2.1, ПК 2.2 ОК 01- ОК 05, ПК 09
Устный / письменный опрос	Оценка ответов Оценка участия в обсуждении Сравнение с эталоном	ПК 2.1, ПК 2.2 ОК 01- ОК 05, ПК 09
Практические задания	Оценка выполненных заданий Наблюдение за деятельностью обучающихся Сравнение с эталоном	ПК 2.1, ПК 2.2 ОК 01- ОК 05, ПК 09
Тематика научно-исследовательской работы (НИР, рефераты, сообщения, презентации)	Экспертная оценка работы, устной защиты, презентации по критериям Заполнение чек-листов	ПК 2.1, ПК 2.2 ОК 01- ОК 05, ПК 09
Контрольные занятия (разработка и защита проектов, разработка документации)	Экспертная оценка работы, устной защиты, презентации по критериям Заполнение чек-листов	ПК 2.1, ПК 2.2 ОК 01- ОК 05, ПК 09
Задания для промежуточной аттестации		
МДК 02.01		
Защита курсовой работы (проекта)	Экспертная оценка работы, устной защиты, презентации по критериям Заполнение чек-листов	ПК 2.1, ПК 2.2 ОК 01- ОК 05, ПК 09
МДК 02.02		
Защита курсовой работы (проекта)	Экспертная оценка работы, устной защиты, презентации по критериям Заполнение чек-листов	ПК 2.1, ПК 2.2 ОК 01- ОК 05, ПК 09
МДК 02.03		

Практические задания	Оценка выполненных заданий Наблюдение за деятельностью обучающихся Сравнение с эталоном	ПК 2.1, ПК 2.2 ОК 01- ОК 05, ПК 09
Учебная и производственная практика по ПМ.02		
Представление портфолио Защита отчета по практике	Экспертная оценка работы, устной защиты, презентации по критериям Заполнение чек-листов	ПК 2.1, ПК 2.2 ОК 01- ОК 05, ПК 09
Экзамен по модулю ПМ.02		
Выполнение комплексных практико-ориентированных заданий	Оценка выполненных заданий Наблюдение за деятельностью обучающихся Сравнение с эталоном	ПК 2.1, ПК 2.2 ОК 01- ОК 05, ПК 09

Промежуточный контроль освоения профессионального модуля осуществляется при проведении курсовых работ по МДК 02.01 Предоставление туроператорских услуг и МДК 02.02 Предоставление турагентских услуг, а также экзамена по МДК 02.03 Координация качества выполнения туроператорских и турагентских услуг и дифференцированного зачета по учебной и производственной практике.

Промежуточная аттестация по междисциплинарным курсам проводится с учетом результатов текущего контроля (рейтинговая система оценивания). При промежуточной аттестации обучающихся по МДК 02.03 Координация качества выполнения туроператорских и турагентских услуг на соответствие персональных достижений требованиям к образовательным результатам, заявленным ФГОС по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, преподавателем учитывается итоговый рейтинг обучающегося по МДК и принимается решение об освобождении обучающегося от процедуры промежуточной аттестации.

При условии итоговой рейтинговой средневзвешенной оценки обучающегося не менее 4 баллов, соответствующей рейтингу от 4.0 до 4,4 баллов обучающийся может быть освобожден (на усмотрение преподавателя) от выполнения заданий на дифференцированном зачете с оценкой «хорошо». Если обучающийся претендует на получение оценки «отлично», он должен присутствовать на дифференцированном зачете и выполнить все задания, предусмотренные для промежуточной аттестации по МДК. Обучающийся, имеющий итоговый рейтинг от 4,5 до 5 баллов, освобождается от выполнения заданий на дифференцированном зачете и получает оценку «отлично».

Предметом оценки по учебной и производственной практике является приобретение практического опыта. Контроль и оценка по учебной и производственной практике проводится на основе характеристики и дневника

обучающегося с места прохождения практики, составленной и завизированной представителем образовательного учреждения и ответственным лицом организации (базы практики). В характеристике/дневнике отражаются виды работ, выполненные обучающимся во время практики, их объем, качество выполнения в соответствии с технологией и/или требованиями организации, в которой проходила практика (образовательного учреждения для учебной практики, если она проводится на базе образовательного учреждения). Кроме этого, для аттестации по ПМ могут использоваться в том или ином сочетании с описанными выше формами защита портфолио.

Итоговый контроль освоения вида деятельности «Предоставление туроператорских и турагентских услуг» осуществляется на экзамене по модулю. Условием допуска к экзамену по модулю является положительная аттестация по МДК, учебной практике и производственной практике. Экзамен по модулю проводится в виде выполнения практических заданий, основанных на профессиональных ситуациях. Условием положительной аттестации (вид профессиональной деятельности освоен) на экзамене по модулю является положительная оценка освоения всех профессиональных компетенций по всем контролируемым показателям.