Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Тарасенко Лидия Александровна
Должность: Директор
Дата подписания: 12.11.2026 08:00:57
Уникальный программный ключ:
974f72a491e038b845779dd763f1d39f2c9a325f

Приложение 2.2
к ОПОП по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Рассмотрено и одобрено
на заседании педагогического совета
Протокол № 2
От «29» августа 2025 г.

УТВЕРЖДАЮ
Директор АНО «ПОО» «ФЭК»
_____ Л.А. Тарасенко

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ И ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ

по специальности
43.02.16 Туризм и гостеприимство

Симферополь
2025 г.

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного приказом Министерства просвещения РФ от 12 декабря 2022 г. № 1100, с учетом примерной образовательной программы среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденной протоколом Федерального учебно-методического объединения в системе среднего профессионального образования по УГПС 43.00.00 от 16.12.2022 г. № 1, и зарегистрированной в государственном реестре примерных образовательных программ приказом ФГБОУ ДПО ИРПО № П-162 от 07.04.2023 (регистрационный номер – 67).

Организация-разработчик:

Автономная некоммерческая организация «Профессиональная образовательная организация» «Финансово-экономический колледж».

Разработчик(и):

Громова А.Г. - начальник учебной части АНО «ПОО» «ФЭК»

СОГЛАСОВАНО
Начальник учебной части
_____ А.Г. Громова
«29»августа 2025 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. **ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
2. **СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
3. **УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
4. **КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

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

1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен освоить основной вид деятельности «Предоставление туроператорских и турагентских услуг» и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

1.1.1. Перечень общих компетенций

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

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 2	Предоставление туроператорских и турагентских услуг
ПК 2.1.	Оформлять и обрабатывать заказы клиентов
ПК 2.2.	Координировать работу по реализации заказа

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Владеть навыками	– координации работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа; – консультирования туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа); – осуществления приема заказов от туристов; – проверки наличия всех реквизитов заказа; – идентификации вида заказа; – направления заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль; – корректировки сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа.
Уметь	– координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа; – взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями; – владеть культурой межличностного общения;

	– владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры; – владеть техникой количественной оценки и анализа информации; – владеть методикой хранения и поиска информации; – вести документацию, хранение и извлечение информации; – пользоваться компьютерными программами бронирования туров; – осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа; – собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные; – формировать банки данных.
Знать	– законодательство Российской Федерации в сфере туризма; – нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности; – ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов; – цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; – системы бронирования услуг; – организацию работы с запросами туристов; – требования к оформлению и учету заказов; – порядок контроля за прохождением и выполнением заказов; – виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций; – программное обеспечение деятельности туристских организаций; – этику делового общения; – основы делопроизводства; – правила внутреннего трудового распорядка; – правила по охране труда и пожарной безопасности.

1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов – 532

в том числе в форме практической подготовки – 202

Из них на освоение МДК – 346

в том числе самостоятельная работа – 0

практики, в том числе учебная – 108

производственная – 36

Промежуточная аттестация – 14.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего, час.	В т.ч. в форме практической. подготовки	Объем профессионального модуля, ак. час.					
				Обучение по МДК				Практики	
				Всего	В том числе				
					Лабораторных. и практических. занятий	Самостоятельная работа	Промежуточная аттестация	Учебная	Производственная
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*8*	*9*	*10*	*11*
ПК Х.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Раздел 1. Предоставление туроператорских услуг	**122**	70	**110**	70		6	36	12
ПК Х.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Раздел 2. Предоставление турагентских услуг	**108**	48	**96**	48		6	36	12
ПК Х.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Раздел 3. Координация качества выполнения турагентских услуг	**144**	84	**140**	84		2	36	12
	Учебная практика	**108**	108					**108**	
	Производственная практика	**36**	36						**36**
	Промежуточная аттестация	**14**					**14**		
	Всего:	**532**	**346**	**346**	**202**	**Х**	**14**	**108**	**36**

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем, акад. ч. / в том числе в форме практической подготовки, акад. ч.
1	**2**	**3**
Раздел 1. Технология и организация туроператорской деятельности		**110/70**
МДК 02.01 А Предоставление туроператорских услуг		**110/70**
Тема 1.1. Основы туроператорской деятельности	**Содержание**	60
	Развитие и регулирование туроператорской деятельности в РФ и за рубежом. Понятие туроператорской деятельности. Международное регулирование туристской деятельности. Развитие и регулирование туроператорской деятельности в России	
	Нормативно-правовая база осуществления туроператорской деятельности. Организационно - правовые формы функционирования туроператоров	
	Документация туроператорской фирмы, ведение туристской отчетности. Права и обязанности туроператора, турагента и туриста	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	**28**
	Анализ профиля туроператоров	7
	Изучение технологии оформления договоров	7
	Оформление пакета документов для выезда туриста за рубеж по туру	7
	Разбор ситуаций предоставления некачественных услуг, неполного предоставления услуг туроператором	7
Тема 1.2. Технология разработки туристского продукта	**Содержание**	25
	Понятие разработки туристского продукта. Виды турпродуктов.	
	Изучение и анализ ресурсов выбранной дестинации	
	Свойства и цели турпродукта	
	Принципы выбора базовых услуг и турпродуктов	
	Выбор схемы работы в дестинации	
	Основные правила и методика составления программ туров	
	Расчет стоимости тура	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	**18**

	Анализ ресурсов выбранной дестинации	6
	Определение базовых услуг по заданным показателям	6
	Выбор вариантов бронирования услуг контрагентов	6
Тема 1.3. Оформление и обработка заказов клиентов	**Содержание**	25
	Теоретические аспекты оформления и обработки заказов	
	Технология работы с клиентами и их обслуживанию.	
	Теоретические аспекты качества обслуживания клиентов.	
	Программное обеспечение для учёта и ведения заказов и клиентов.	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	**18**
	Мониторинг предложений туроператоров.	6
	Анализ систем бронирований туроператоров.	6
	Анализ деятельности принимающих компаний в России и за рубежом	6
Тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 1		
Раздел 2. Технология и организация турагентской деятельности		**96/48**
МДК 02.02 А Предоставление турагентских услуг		**96/48**
Тема 2.1. Основы турагентской деятельности	**Содержание**	48
	Развитие и регулирование турагентской деятельности в РФ и за рубежом. Понятие турагентской деятельности. Международное регулирование туристской деятельности. Развитие и регулирование турагентской деятельности в России	
	Нормативно-правовая база осуществления турагентской деятельности. Организационно - правовые формы функционирования турагентов	
	Документация турагента, ведение туристской отчетности. Права и обязанности туроператора, турагента и туриста	
	В том числе практических и лабораторных занятий	**24**
	Анализ профиля турагентов	6
	Изучение технологии оформления договоров	6
	Оформление пакета документов для выезда туриста за рубеж по туру	6
	Разбор ситуаций предоставления некачественных услуг, неполного предоставления услуг турагентом	6
Тема 2.2. Коммуникационные технологии в туризме	**Содержание**	48
	Практика делового общения и переписки. Формирование коммуникативных навыков. Понятие корпоративной культуры.	
	Профессиональная этика работников туроператорской компании	

	Работа с информационно-справочными материалами. Изучение популярных электронных порталов по туризму и работа с ними.	
	Использование каталогов и ценовых предложений	
	Решение проблем с помощью правового регулирования. Качество обслуживания и способы его регулирования в туризме	
	В том числе практических и лабораторных занятий	**24**
	Деловая игра «Практика делового общения». Правила проведения семинаров и вебинаров.	10
	Деловая игра «Основы делового общения».	10
	Написать краткое эссе на тему «Приемы воздействия на клиента в турфирме».	4
Тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 2		
Раздел 3. Координация работы по реализации заказов		**140/84**
МДК 02.03 А Координация качества выполнения туроператорских и турагентских услуг		**140/84**
Тема 3.1. Организация контроля качества обслуживания на предприятии	**Содержание**	70
	Организация контроля качества обслуживания	
	Понятие и сущность сервиса	
	Модель качества услуги на предприятиях в сфере туризма	
	Качество обслуживания и услуг на предприятиях в сфере туризма	
	Сущность и необходимость организации контроля качества продукции и услуг	
	Организация контроля качества	
	В том числе практических и лабораторных занятий	**42**
	Разработка контроля качества обслуживания на предприятии	14
	Определение проблем контроля качества услуг	14
	Составление комплексной системы менеджмента качества	14
Тема 3.2. Оценка качества обслуживания на предприятии	**Содержание**	70
	Теоретические аспекты оценки качества обслуживания на предприятии туризма	
	Основные методы оценки качества обслуживания	
	Особенности обеспечения качества услуг	
	Система оценки качества обслуживания	
	Формы и методы оценки качества услуг	
	В том числе практических и лабораторных занятий	**42**
	Проведение оценки эффективности предприятия	14
	Составление характеристики предприятия	14

	Определение показателей качества обслуживания	14
Тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 3		
Учебная практика **Виды работ** - Ознакомление с должностными обязанностями персонала туроператорской/турагентской компании. - Изучение перечня основных и дополнительных услуг. - Изучение особенностей по разработке программы тура и расчёта его стоимости. - Изучение правила по технике безопасности. - Формирование навыков работы со стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства - Проектирование туров с учетом запросов потребителей. - Формирование технологической карты тура. - Демонстрация навыков использования информационных технологий туроператором/турагентом в своей работе. - Разработка программы обслуживания туристов. - Организация обслуживания туристов в программном туризме. - Рассчитать тур по заданным позициям		108
Производственная практика **Виды работ** - Проведение маркетинговых исследований рынка туристских услуг - Формирование туристского продукта		36
Промежуточная аттестация		**14**
Всего		**532**

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Для реализации программы профессионального модуля должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинеты «Основ маркетинга»; «Организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж»; «Организации деятельности службы приема, размещения», оснащенные в соответствии с п. 6.1.2.1 основной образовательной программы по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Лаборатория «Учебный гостиничный номер (стандарт с двумя кроватями)», оснащенная в соответствии с п. 6.1.2.3 основной образовательной программы по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Мастерская «Стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования», оснащенный в соответствии с п. 6.1.2.4 основной образовательной программы по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Базы практики, оснащенные в соответствии с п 6.1.2.5 основной образовательной программы по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

3.2.1. Основные печатные и электронные издания

1. Бабанчикова, О. А. Технология продвижения туристического продукта : учебное пособие для СПО / О. А. Бабанчикова. — Санкт-Петербург : Санкт-Петербургский государственный университет промышленных технологий и дизайна, 2024. — 58 с. — ISBN 978-5-7937-2598-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа IPR CMAPT : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/books/143495/details

2. Веселова, Н. Ю. Технология и организация сопровождения туристов : учебное пособие для СПО / Н. Ю. Веселова, Н. В. Иванова, Н. А. Мальшина. — 2-е изд. — Саратов : Профобразование, 2024. — 61 с. — ISBN 978-5-4488-2012-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа IPR CMAPT : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/books/138899/details

3. Жданова, Т. С. Технология продаж и продвижения турпродукта : учебное пособие для СПО / Т. С. Жданова, В. О. Корионова. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2024. — 100 с. — ISBN 978-5-4488-0795-4, 978-5-4497-0457-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа IPR CMAPT : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/books/139966/details

4. Захарова, Н. А. Гостиничная индустрия : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. — 2-е изд. — Саратов : Профобразование, 2024. — 260 с. — ISBN 978-5-4488-1065-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа IPR CMAPT : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/books/135496/details

5. Захарова, Н. А. Основы безопасности в туризме : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 165 с. — ISBN 978-5-4488-0487-8, 978-5-4497-0401-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа IPR CMAPT : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/books/93542/details

6. Захарова, Н. А. Услуги общественного питания, экскурсионное обслуживание и другие сопутствующие услуги в сфере туризма : учебное пособие для

СПО / Н. А. Захарова. — 2-е изд. — Саратов : Профобразование, 2023. — 120 c. — ISBN 978-5-4488-1660-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа IPR CMAPT : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/books/134189/details

7. 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 c. — ISBN 978-5-4488-0974-3, 978-5-4497-0825-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа IPR CMAPT : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/books/103263/details

8. Мирошниченко, А. А. Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве : учебное пособие / А. А. Мирошниченко, И. О. Телешева, А. В. Драчева. — Сочи : Сочинский государственный университет, 2023. — 64 c. — Текст : электронный // Образовательная платформа IPR CMAPT : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/books/150395/details

9. Савина, Н. В. Туроперейтинг : учебное пособие / Н. В. Савина. — Минск : Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2022. — 263 c. — ISBN 978-985-895-055-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа IPR CMAPT : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/books/134158/details

3.2.2. Дополнительные источники

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

2. 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».

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

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов	Осуществление приема заказов от туристов Консультирование туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа) Знать организацию работы с запросами туристов Знать Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа	Координация работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа	Экспертное наблюдение за выполнением работ на

	Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями	практике
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами Выполнение задач по оформлению и обработке заказов	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Владеть техникой количественной оценки и анализа информации Владеть методикой хранения и поиска информации	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Владеть основами организации деятельности служб предприятий туризма и основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Знать требования к оформлению и учету заказов. Знать программное обеспечение деятельности туристских организаций по учёту заказов и клиентов.	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Взаимодействовать с туроператорами, турагентами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Владеть культурой межличностного общения Знать этику делового общения	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном	Знать нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

и иностранном языках		
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Применять теории мотивации персонала и его психологические особенности	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Применять теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике