

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Григорьев Сергей Сергеевич
Должность: Заместитель директора по информатизации и цифровизации
Дата подписания: 06.04.2026 06:41:22
Уникальный программный ключ:
33b52346aed603d1e29801db513455d4dfc35e27

НПОУ «ЯКУТСКИЙ КОЛЛЕДЖ ИННОВАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»

УТВЕРЖДЕНО

педагогическим советом

(протокол № 02-26 от «26» февраля 2026)

Председатель педагогического совета

Директор Л.Н. Цой



Рабочая программа профессионального модуля

**ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ И ТУРАГЕНТСКИХ
УСЛУГ**

ППССЗ по специальности

43.02.16 Туризм и гостеприимство

Объем профессионального модуля – 636 час.

Якутск 2026

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство. Укрупненная группа специальностей 43.00.00 Сервиз и туризм.

Разработчики рабочей программы:	НПОУ «ЯКИТ» (место работы)	Преподаватель (должность)	Зайцева Д.А. (инициалы, фамилия)
Обсуждено на заседании Отделения ЮиПД		«18» февраля 2026 г.	протокол № 02-26
Председатель отделения	Зав. отделением		Д.А. Зайцева
Рассмотрено на заседании методического совета		«24» февраля 2026 г.	протокол № 02-26
Председатель методического совета	Директор НПОУ «ЯКИТ» Цой Л.Н.		«24» февраля 2026 г.
Заместитель директора по научно- методической работе		Д.А. Зайцева	«24» февраля 2026 г.

п/п	Прилагаемый к Рабочей программе документ, содержащий текст обновления	Решение отделения		Подпись –зав. отделения	Фамилия И.О. зав. отделения
		дата	Протокол №		
1.	Приложение № 1				
2.	Приложение № 2				
3.	Приложение № 3				
4.	Приложение № 4				
5.	Приложение № 5				

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	13
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)	15

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

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

1.2. Место дисциплины в структуре ППССЗ:

П. Профессиональный цикл

ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг

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

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен освоить основной вид деятельности «Предоставление туроператорских и турагентских услуг».

Профессиональный модуль включает в себя междисциплинарные курсы МДК.02.01 Предоставление туроператорских услуг; МДК.02.02 Предоставление турагентских услуг; МДК.02.03 Координация качества выполнения турагентских услуг; УП.02.01 Учебная практика; ПП.02.01 Производственная практика и экзамен по модулю.

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.

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен **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.

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен **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.

ПК и ОК, которые актуализируются при изучении профессионального модуля:

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.

ВД 2 Предоставление туроператорских и турагентских услуг;

ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов;

ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа.

1.4. Количество часов на освоение профессионального модуля:

Максимальной учебной нагрузки обучающегося 636 часов, в том числе:

– обязательная аудиторная учебная нагрузка - 420 часов, из них практические занятия – 246 часов;

– практики, в том числе учебной – 72 часа и производственная – 144 часа;

– промежуточная аттестация – 48 часов;

– самостоятельная работа – 168 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ И ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных и 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				Учебная	Производственная
					Лабораторных и практических занятий	Курсовых работ (проектов)	Самостоятельная работа	Промежуточная аттестация		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
ВД.2, ПК 2.1, ПК 2.2, ОК 01-ОК 05, ОК 09	МДК.02.01 Предоставление туроператорских услуг	148	63	126	63	-	10	12	24	48
ВД.2, ПК 2.1, ПК 2.2, ОК 01-ОК 05, ОК 09	МДК.02.02 Предоставление турагентских услуг	118	48	96	48	8	4	18	24	48
ВД.2, ПК 2.1, ПК 2.2, ОК 01-ОК 05, ОК 09	МДК.02.03 Координация качества выполнения турагентских услуг	148	63	126	63	-	10	12	24	48
	Учебная практика	72	72							
	Производственная практика	144	144	-	-					-
	Экзамен по модулю	6								
	Всего:	636	390	348	174	8	24	42	72	144

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторных и практических занятий, внеаудиторной (самостоятельной) учебной работы обучающихся, курсовой работы (проекта), учебной и производственной практики	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг			
МДК 02.01 Предоставление туроператорских услуг			
Тема 1.1. Основы туроператорской деятельности	Содержание	16	1,2
	Развитие и регулирование туроператорской деятельности в РФ и за рубежом. Понятие туроператорской деятельности. Международное регулирование туристской деятельности. Развитие и регулирование туроператорской деятельности в России	6	
	Нормативно-правовая база осуществления туроператорской деятельности. Организационно - правовые формы функционирования туроператоров	4	
	Документация туроператорской фирмы, ведение туристской отчетности. Права и обязанности туроператора, турагента и туриста	6	
	Практическая работа	27	2
	Анализ профиля туроператоров	6	
	Изучение технологии оформления договоров	6	
	Оформление пакета документов для выезда туриста за рубеж по туру	9	
	Разбор ситуаций предоставления некачественных услуг, неполного предоставления услуг туроператором	6	
	Самостоятельная работа	4	3
Тема 1.2. Технология разработки туристского продукта	Содержание	28	1,2
	Понятие разработки туристского продукта. Виды турпродуктов.	4	
	Изучение и анализ ресурсов выбранной дестинации	4	

	Свойства и цели турпродукта	4	
	Принципы выбора базовых услуг и турпродуктов	4	
	Выбор схемы работы в дестинации	4	
	Основные правила и методика составления программ туров	4	
	Расчет стоимости тура	4	
	Практическая работа	18	2
	Анализ ресурсов выбранной дестинации	6	
	Определение базовых услуг по заданным показателям	6	
	Выбор вариантов бронирования услуг контрагентов	6	
	Самостоятельная работа	4	3
Тема 1.3. Оформление и обработка заказов клиентов	Содержание	19	1,2
	Теоретические аспекты оформления и обработки заказов	4	
	Технология работы с клиентами и их обслуживанию.	5	
	Теоретические аспекты качества обслуживания клиентов.	4	
	Программное обеспечение для учёта и ведения заказов и клиентов.	6	
	Практическая работа	18	2
	Мониторинг предложений туроператоров.	6	
	Анализ систем бронирований туроператоров.	6	
	Анализ деятельности принимающих компаний в России и за рубежом	6	
	Самостоятельная работа	2	3
Промежуточная аттестация		12	
ИТОГО		148	
МДК 02.02 Предоставление турагентских услуг			
Тема 2.1. Основы турагентской деятельности	Содержание	18	1,2
	Развитие и регулирование турагентской деятельности в РФ и за рубежом. Понятие турагентской деятельности. Международное регулирование туристской деятельности. Развитие и регулирование турагентской деятельности в России	6	
	Нормативно-правовая база осуществления турагентской деятельности.	6	

	Организационно - правовые формы функционирования турагентов		2
	Документация турагента, ведение туристской отчетности. Права и обязанности туроператора, турагента и туриста	6	
	Практическая работа	26	
	Анализ профиля турагентов	6	
	Изучение технологии оформления договоров	6	
	Оформление пакета документов для выезда туриста за рубеж по туру	8	
	Разбор ситуаций предоставления некачественных услуг, неполного предоставления услуг турагентом	6	
	Самостоятельная работа	2	3
Тема 2.2. Коммуникационные технологии в туризме	Содержание	30	1,2
	Практика делового общения и переписки. Формирование коммуникативных навыков. Понятие корпоративной культуры.	6	
	Профессиональная этика работников туроператорской компании	6	
	Работа с информационно-справочными материалами. Изучение популярных электронных порталов по туризму и работа с ними.	6	
	Использование каталогов и ценовых предложений	6	
	Решение проблем с помощью правового регулирования. Качество обслуживания и способы его регулирования в туризме	6	
	Практическая работа	22	
	Деловая игра «Практика делового общения». Правила проведения семинаров и вебинаров.	8	
	Деловая игра «Основы делового общения».	8	
	Написать краткое эссе на тему «Приемы воздействия на клиента в турфирме».	6	
	Самостоятельная работа	2	3
Промежуточная аттестация		18	
ИТОГО		118	
МДК 02.03 Координация качества выполнения туроператорских и турагентских услуг			

Тема 3.1. Организация контроля качества обслуживания на предприятии	Содержание	33	1,2
	Организация контроля качества обслуживания	6	
	Понятие и сущность сервиса	3	
	Модель качества услуги на предприятиях в сфере туризма	6	
	Качество обслуживания и услуг на предприятиях в сфере туризма	6	
	Сущность и необходимость организации контроля качества продукции и услуг	6	
	Организация контроля качества	6	2
	Практическая работа	33	
	Разработка контроля качества обслуживания на предприятии	10	
	Определение проблем контроля качества услуг	10	
	Составление комплексной системы менеджмента качества	13	
	Самостоятельная работа	5	3
Тема 3.2. Оценка качества обслуживания на предприятии	Содержание	30	1,2
	Теоретические аспекты оценки качества обслуживания на предприятии туризма	6	
	Основные методы оценки качества обслуживания	6	
	Особенности обеспечения качества услуг	6	
	Система оценки качества обслуживания	6	
	Формы и методы оценки качества услуг	6	
	Практическая работа	30	2
	Проведение оценки эффективности предприятия	10	
	Составление характеристики предприятия	10	
	Определение показателей качества обслуживания	10	
	Самостоятельная работа	5	3
Промежуточная аттестация		12	
ИТОГО		148	
Учебная практика Виды работ		72	1,2,3

- 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		
Производственная практика Виды работ - Проведение маркетинговых исследований рынка туристских услуг - Формирование туристского продукта	144	1,2,3
Экзамен по модулю	6	
ВСЕГО	636	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ И ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ

3.1. Материально-техническое обеспечение

Кабинеты «Основ маркетинга»; «Организации деятельности сотрудников службы продаж».

3.2. Информационное обеспечение реализации программы профессионального модуля

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательной организации выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных изданий и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список может быть дополнен новыми изданиями.

Основные источники:

1. Кузнецов, И. Н. Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Н. Кузнецов. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 425 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-20025-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/581141>

2. Мотышина, М. С. Менеджмент туризма : учебник для среднего профессионального образования / М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов ; под редакцией М. С. Мотышиной. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 282 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10777-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/586984>

3. Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Ю. Родыгина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 380 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-19480-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/584945>

4. Бугорский, В. П. Организация туристской индустрии. Правовые основы : учебник для среднего профессионального образования / В. П. Бугорский. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 128 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-20102-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/581572>

5. 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, 2026. — 177 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06291-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/584997>

6. Абуладзе, Д. Г. Документационное обеспечение управления персоналом : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. Г. Абуладзе, И. Б. Выпряхкина, В. М. Маслова. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 374 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16657-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/584734>

7. Грозова, О. С. Делопроизводство : учебник для среднего профессионального образования / О. С. Грозова. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 131 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15986-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/563440>

8. 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, 2026. — 309 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16141-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/588036>

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 «О защите прав потребителей»;
3. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года».

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ И ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ

Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля осуществляется педагогическим работником в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий.

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 Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями	Экспертное наблюдение за выполнением работ на 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 и иностранном языках	Знать нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике