

**РОСЖЕЛДОР**  
**Федеральное государственное бюджетное**  
**образовательное учреждение высшего образования**  
**«Ростовский государственный университет путей сообщения»**  
**(ФГБОУ ВО РГУПС)**

УТВЕРЖДАЮ  
Первый проректор М.А. Кравченко

Кафедра "Управление индустрией туризма"

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**  
**ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**  
**ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг**

**по Учебному плану**

специальности среднего профессионального образования  
43.02.16 Туризм и гостеприимство

Квалификация специалиста среднего звена "Специалист по туризму и гостеприимству"

Ростов-на-Дону  
2024

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности для специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного приказом Министерства просвещения Российской Федерации № 1100 от 12.12.2022.

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ И ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ ...</b>	<b>4</b>
<b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....</b>	<b>6</b>
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ .....</b>	<b>10</b>
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ .....</b>	<b>11</b>

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

## 1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью программы подготовки специалистов среднего звена (далее – образовательной программы) в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

## 1.2. 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 профессиональные компетенции и общие компетенции.

### 1.2.1. Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК	-----

### 1.2.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование вида деятельности, профессиональных компетенций
ВД	Предоставление туроператорских и турагентских услуг
ПК 2.1.	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; направление заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль.
ПК 2.2.	Координация работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа.
ДПК 2.3.	Консультирование клиентов по правилам оформления и приема заказов на экскурсионные услуги; получения, учёта и оформления заказов на экскурсии; формирования экскурсионных групп в соответствии с поступившими заказами.

### 1.2.3. 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; программное обеспечение деятельности туристских организаций; основы делопроизводства; правила внутреннего трудового распорядка; правила по охране труда и пожарной безопасности.
-------	--

уметь	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; пользоваться компьютерными программами бронирования туров; собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные; формировать банки данных.
владеть навыками	управления процессом разработки туристских продуктов; обеспечения сбора данных для анализа потребностей туристского рынка; профессиональными навыками организации процесса оказания экскурсионных услуг; разработки сопроводительной документации; проведения оценки качества оказываемых услуг; обоснованности постановки цели, выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач; адекватной оценки и самооценки эффективности и качества выполнения профессиональных задач.

### 1.3. Количество часов на освоение программы профессионального модуля

Вид учебной работы	Объем часов
<b>Общая учебная нагрузка</b>	330
<b>Аудиторная учебная нагрузка (с преподавателем)</b>	144
лекции	72
практические занятия	72
курсовая работа	
<b>Производственная практика</b>	108
<b>Самостоятельная работа обучающегося</b>	166
<b>Промежуточная аттестация – экзамен по модулю</b>	6

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### 2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных и общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов
ПК 2.1, ПК 2.2	МДК.02.01 Технологии организации туроператорской деятельности	72
ПК 2.1, ПК 2.2	МДК.02.02 Технологии организации турагентской деятельности	72
ДПК 2.3	МДК.02.03 Технологии организации экскурсионных услуг	72
ПК 2.1, ПК 2.2, ДПК 2.3	ПП.01.01 Производственная практика	108
ПК 2.1, ПК 2.2, ДПК 2.3	Экзамен по модулю	6
	<b>Всего:</b>	<b>330</b>

## 2.2 Тематический план и содержание профессионального модуля

Наименование междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа	Объем часов
1	2	3
<b>МДК.02.01 Технологии организации туроператорской деятельности</b>	<b>Темы лекций:</b>	<b>24</b>
	Основы туроператорской деятельности.	2
	Классификация туроператоров.	2
	Правовое регулирование туроператорской деятельности.	2
	Планирование туроператорской деятельности.	2
	Формирование туристического продукта.	2
	Управление качеством туристических услуг.	2
	Анализ рынка туристических услуг.	2
	Разработка маркетинговой стратегии.	2
	Продажи и работа с клиентами.	2
	Инновационные технологии в туроператорской деятельности.	2
	Тенденции и перспективы развития туроператорской деятельности.	2
	Устойчивое развитие в планировании туроператорской деятельности.	2
	<b>Практические занятия:</b>	<b>22</b>
	Основы туроператорской деятельности.	2
	Классификация туроператоров.	2
	Правовое регулирование туроператорской деятельности.	2
	Планирование туроператорской деятельности.	2
	Формирование туристического продукта.	2
	Управление качеством туристических услуг.	2
	Анализ рынка туристических услуг.	2
	Разработка маркетинговой стратегии.	2
	Продажи и работа с клиентами.	2
	Инновационные технологии в туроператорской деятельности.	2
	Тенденции и перспективы развития туроператорской деятельности; внедрение принципов устойчивого развития.	2
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b>	<b>18</b>
	Виды туроператоров по типу предоставляемых услуг. Классификация туроператоров по географическому признаку. Специализация туроператоров по целевой аудитории. Основные нормативные акты, регулирующие деятельность туроператоров. Лицензирование и сертификация туроператорской деятельности.	

	<b>Промежуточная аттестация: зачет</b>	
<b>МДК.02.02 Технологии организации турагентской деятельности</b>	<b>Темы лекций:</b>	<b>24</b>
	Основы турагентской деятельности.	2
	Классификация турагентов.	2
	Правовое регулирование турагентской деятельности.	2
	Планирование турагентской деятельности.	2
	Продажа туристического продукта.	2
	Управление качеством туристических услуг.	2
	Анализ рынка туристических услуг.	2
	Разработка маркетинговой стратегии.	2
	Продажи и работа с клиентами.	2
	Инновационные технологии в турагентской деятельности.	2
	Тенденции и перспективы развития турагентской деятельности.	2
	Устойчивое развитие в планировании турагентской деятельности.	2
	<b>Практические занятия:</b>	<b>22</b>
	Основы турагентской деятельности.	2
	Классификация турагентов.	2
	Правовое регулирование турагентской деятельности.	2
	Планирование турагентской деятельности.	2
	Продажа туристического продукта.	2
	Управление качеством туристических услуг.	2
	Анализ рынка туристических услуг.	2
	Разработка маркетинговой стратегии.	2
	Продажи и работа с клиентами.	2
Инновационные технологии в турагентской деятельности.	2	
Бизнес-планирование и перспективы развития турагентской деятельности.	2	
<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b>	<b>18</b>	
Разработка плана маркетинга и продаж. Методы адаптации туристических продуктов. Оценка конкурентоспособности туристического продукта. Управление качеством туристических услуг. Методы контроля качества туристических услуг.		
<b>Промежуточная аттестация: зачет</b>	<b>2</b>	
<b>МДК.02.03 Технологии организации экскурсионных услуг</b>	<b>Темы лекций:</b>	<b>24</b>
	Основы экскурсионной деятельности.	2
	Классификация экскурсионных услуг.	2
	Правовое регулирование экскурсионной деятельности.	2
	Планирование экскурсионной деятельности.	2
	Формирование экскурсионного продукта.	2



Управление качеством экскурсионных услуг.	2
Анализ рынка экскурсионных услуг.	2
Разработка маркетинговой стратегии.	2
Продажи и работа с клиентами.	2
Инновационные технологии в экскурсионной деятельности.	2
Тенденции и перспективы развития экскурсионных услуг.	2
Разработка экскурсионного маршрута по Ростовской области.	2
<b>Практические занятия:</b>	<b>22</b>
Основы экскурсионной деятельности.	2
Классификация экскурсионных услуг.	2
Правовое регулирование экскурсионной деятельности.	2
Планирование экскурсионной деятельности.	2
Формирование экскурсионного продукта.	2
Управление качеством экскурсионных услуг.	2
Анализ рынка экскурсионных услуг.	2
Разработка маркетинговой стратегии.	2
Продажи и работа с клиентами.	2
Инновационные технологии в экскурсионной деятельности.	2
Тенденции и перспективы развития экскурсионных услуг: разработка экскурсионного маршрута по Ростовской области.	2
<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b>	<b>18</b>
Роль экскурсионных услуг в туристической индустрии. Виды экскурсий по типу и тематике. Классификация экскурсий по продолжительности и маршруту. Правовое регулирование экскурсионной деятельности. Права и обязанности экскурсоводов и туристов.	
<b>Промежуточная аттестация: зачет</b>	<b>2</b>
<b>Производственная практика:</b>	<b>108</b>
<b>Экзамен по модулю:</b>	<b>6</b>
<b>Всего:</b>	<b>330</b>

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

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

В процессе реализации модуля используется материально-техническая база ФГБОУ ВО РГУПС, обеспечивающая проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, лабораторных и практических занятий обучающихся, предусмотренных учебным планом и соответствующей действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Необходимый для реализации профессионального модуля перечень материально-технического обеспечения включает в себя:

- рабочее место преподавателя;
- посадочные места обучающихся;
- учебные наглядные пособия;
- технические средства обучения.

#### **3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы.

Основная:

1. Игнатьева, И. Ф. Организация туристской индустрии: учебник для среднего профессионального образования / И. Ф. Игнатьева. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2024. – 401 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-19833-1. – Текст: электронный

2. Бугорский, В. П. Организация туристской индустрии. Правовые основы: учебное пособие для среднего профессионального образования / В. П. Бугорский. – М.: Издательство Юрайт, 2024. – 165 с. - (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-02282-7. – Текст: электронный.

3. Емелин, С. В. Технология и организация туроператорской деятельности: учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2024. – 517 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-18505-8. - Текст : электронный

Дополнительная:

1. Шубаева, В. Г. Маркетинговые технологии в туризме: учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. Г. Шубаева, И. О. Сердобольская. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2024. – 120 с. - (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10550-6. – Текст: электронный.

2. Предоставление экскурсионных услуг: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Ж. В. Жираткова [и др.] ; под редакцией Т. В. Рассохиной. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Издательство

Юрайт, 2024. – 262 с. - (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-18947-6. – Текст: электронный

3. Скобельцына, А. С. Технология и организация информационно-экскурсионной деятельности: учебник для среднего профессионального образования / А. С. Скобельцына, А. П. Шарухин. – 4-е изд., перераб. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2024. – 251 с. - (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-18077-0. – Текст: электронный

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
<p>ПК.2.1. 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; направление заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль.</p>	<p>знать:</p> <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; цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги;</li> <li>- системы бронирования услуг; организацию работы с запросами туристов;</li> <li>- требования к оформлению и учету заказов; порядок контроля за прохождением и выполнением заказов;</li> </ul>	<p>Оценка результатов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- устный опрос;</li> <li>- контроль выполнения индивидуальных заданий;</li> <li>- выполнение тестовых заданий по темам МДК;</li> <li>- результаты выполнения работ по производственной практикам;</li> <li>- зачет по МДК.01.02;</li> <li>- зачет по МДК.02.02;</li> <li>- зачет по МДК.02.03;</li> <li>- экзамен по модулю.</li> </ul>
<p>ПК.2.2. Координация работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- программное обеспечение деятельности туристских организаций;</li> <li>- основы делопроизводства;</li> <li>- правила внутреннего трудового распорядка;</li> <li>- правила по охране труда и пожарной безопасности.</li> </ul>	
<p>ДПК.2.3. Консультирования клиентов по правилам оформления и приема заказов на экскурсионные услуги; получения, учёта и оформления заказов на экскурсии; формирования экскурсионных групп в соответствии с поступившими заказами.</p>	<p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями,</li> </ul>	<p>Экспертная оценка по результатам деятельности обучающихся в процессе освоения образовательной программы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- на практических занятиях;</li> <li>- при выполнении работ на различных этапах учебной и</li> </ul>

	<p>meet-компаниями; владеть культурой межличностного общения;</p> <ul style="list-style-type: none"> <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>– пользоваться компьютерными программами бронирования туров;</li> <li>– собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные;</li> <li>– формировать банки данных.</li> </ul> <p>Владеть навыками:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– управления процессом разработки туристских продуктов;</li> <li>– обеспечения сбора данных для анализа потребностей туристского рынка;</li> <li>– профессиональными навыками организации процесса оказания экскурсионных услуг;</li> <li>– разработки сопроводительной документации;</li> <li>проведения оценки качества оказываемых услуг.</li> <li>- проведения оценки качества оказываемых услуг;</li> <li>обоснованности постановки цели, выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач;</li> <li>- адекватной оценки и самооценки эффективности и качества выполнения профессиональных задач.</li> </ul>	<p>производственной практик.</p>
--	--	----------------------------------