

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков
Должность: директор
Дата подписания: 02.09.2026 16:32:00
Уникальный идентификатор:
880f7c07c583b07b775f6604a630291b13ca85d2

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

**РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА и ГОСУДАРСТВЕННОЙ
СЛУЖБЫ при ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
СЕВЕРО-ЗАПАДНЫЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ

Факультет среднего профессионального образования

УТВЕРЖДЕНА
решением цикловой (методической)
комиссии общепрофессиональных
дисциплин профессиональных
модулей
Протокол от 13.04.2026 № 4

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА

МДК.03.01 Предоставление туроператорских услуг

Специальность – 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Профиль – на базе основного общего образования

Квалификация – специалист по туризму и гостеприимству

Форма обучения – очная

Год набора – 2026

Санкт-Петербург, 2026 год

Автор-составитель: заведующий образовательным направлением, преподаватель Кулик Анна Эдуардовна

Председатель цикловой (методической) комиссии общепрофессиональных дисциплин общепрофессионального цикла, специальность 43.02.16 «Туризм и гостеприимство»: Кулик Анна Эдуардовна

СОДЕРЖАНИЕ

1 Общие положения	4
1.1 Область применения программы	4
1.2 Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы	4
1.3 Цели и задачи учебной дисциплины	4
1.4 Планируемые результаты обучения по дисциплине	5
2 Структура и содержание дисциплины	6
2.1. Объем учебной дисциплины и виды работ	6
2.2. Тематический план и содержание дисциплины.....	7
2.3. Регламент распределения видов работ по дисциплине с ДОТ ...	12
3 Материалы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся	13
3.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся	16
3.2. Оценочные средства текущего контроля успеваемости обучающихся	16
3.3. Оценочные средства промежуточной аттестации обучающихся ...	18
4. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.	20
5. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	21
6. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы ...	23

1. Общие положения

1.1 Область применения программы

Рабочая программа междисциплинарного курса МДК.03.01 «Предоставление туроператорских услуг» является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденным приказом Минпросвещения России от 12.12.2022 № 1100.

1.2 Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Междисциплинарный курс МДК.03.01 «Предоставление туроператорских услуг» включён в профессиональный модуль ПМ.03 «Предоставление туроператорских и турагентских услуг» и преподается на 3 курсе.

1.3 Цели и задачи учебной дисциплины

Содержание междисциплинарного курса МДК.03.01 «Предоставление туроператорских и турагентских услуг» направлено на приобретение теоретических знаний и практических навыков необходимых для организации и реализации туроператорской деятельности, в соответствии с требованиями ФГОС СПО по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство» и актуальными потребностями туристского рынка.

В задачи курса входит:

- сформировать у обучающихся практический опыт планирования программ турпоездов и составления программ тура и турпакета; расчёта себестоимости услуг, включённых в состав тура, и определения цены турпродукта; взаимодействия с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта;
- развить умения: анализировать деятельность конкурентов и конъюнктуру туристского рынка; составлять программы туров и турпакеты для разных категорий клиентов; рассчитывать стоимость отдельных услуг (проживание, питание, транспорт, экскурсии) и общую себестоимость турпакета; оформлять сопутствующую документацию (страховые полисы, консульские документы, регистрационные формы); взаимодействовать с поставщиками услуг и заключать агентские договоры; консультировать партнёров и клиентов, решать проблемные ситуации, возникающие в ходе реализации тура.

– Обеспечить освоение знаний: правил и методик составления программ туров и формирования турпакетов; методик расчёта стоимости услуг и ценообразования в туризме; нормативно правовых основ туроператорской деятельности (включая правила работы с консульскими учреждениями и страховыми компаниями); способов обработки информации и работы с базами данных; техник эффективного делового общения и этикета, включая специфику коммуникации с иностранными клиентами.

1.4 Планируемые результаты обучения по дисциплине

1.4 Планируемые результаты обучения по дисциплине				
		Знания	Умения	Навыки
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	самостоятельно формулировать и актуализировать проблему; определять цели деятельности, задавать параметры и критерии их достижения; вносить коррективы в деятельность, оценивать соответствие результатов целям, оценивать риски последствий деятельности.	идентифицировать проблему в операционной деятельности предприятия, определять ее приоритетность и иерархию задач для различных служб, а также применять инструменты тайм-менеджмента и деловой коммуникации для оперативной координации действий персонала в условиях ограниченных временных ресурсов и изменяющихся потребностей гостей	
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	осознавать ценность научной деятельности, быть готовым осуществлять проектную и исследовательскую деятельность индивидуально и в группе; знать как получать информацию из источников разных типов, самостоятельно осуществлять поиск, анализ, систематизацию и интерпретацию информации различных видов и форм представления; в решении когнитивных, коммуникативных и организационных задач использовать средства информационных и коммуникационных технологий, соблюдая требования эргономики, техники безопасности, гигиены, ресурсосбережения, правовых и этических норм, норм информационной безопасности.	уметь формулировать информационные запросы в соответствии с поставленными задачами координации работы служб, осуществлять поиск, обработку и структурирование данных с использованием специализированного программного обеспечения и интернет-ресурсов, а также формировать аналитические отчеты для принятия обоснованных управленческих решений и оперативного взаимодействия между подразделениями предприятия туризма и гостеприимства.	

ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	оценивать ситуацию в профессиональной сфере и принимать осознанные решения, ориентироваться на морально-нравственные нормы и ценности, осознавать личный вклад в построение устойчивого будущего, проявлять ответственное отношение к семье и осознанное понимание ценностей семейной жизни в соответствии с традициями народов России; выявлять проблемы и ставить задачи в новых ситуациях, составлять планы их решения с учетом имеющихся ресурсов и собственных предпочтений; постоянно повышать свой образовательный и культурный уровень, проявляя широкую эрудицию в различных областях знаний	уметь определять дефициты собственных компетенций, выстраивать индивидуальную траекторию профессионального развития с учетом тенденций развития индустрии гостеприимства, а также применять знания по финансовой грамотности для планирования ресурсов служб предприятия, оценки рентабельности предлагаемых решений и обоснования управленческих решений в различных жизненных и профессиональных ситуациях;	
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	знать навыки учебно-исследовательской, проектной и социальной деятельности, для активного участия в познавательной и преобразующей практике; знать преимущества командной и индивидуальной работы, понимать общие цели, организовывать и координировать действия по их достижению, распределяя роли с учетом мнений участников, планируя работу и обсуждая результаты, а также эффективно взаимодействует в реальном, виртуальном и	уметь выстраивать продуктивное взаимодействие с коллегами из различных служб предприятия туризма и гостеприимства, определять общие цели и задачи коллективной работы, распределять обязанности с учетом профессиональных компетенций и индивидуальных особенностей членов команды; умеет координировать совместную деятельность, организовывать эффективную коммуникацию между подразделениями, своевременно разрешать конфликтные ситуации для	

		комбинированном форматах, проявляя инициативу, творчество и стратегическое поведение в различных ситуациях стремиться к самостоятельности и самоопределению	достижения единого результата в профессиональной деятельности.	
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	знать нормы современного русского литературного языка, правила построения устной и письменной профессиональной коммуникации, а также особенности социального и культурного контекста, влияющие на выбор языковых средств и стилей общения в данной профессиональной сфере	уметь грамотно и уместно использовать языковые средства при устном и письменном взаимодействии с коллегами, партнерами и гостями, владеет навыками ведения деловой переписки, составления служебной документации; умеет подбирать и адаптировать стиль коммуникации в зависимости от ситуации общения, с учетом культурных особенностей собеседника и профессионального контекста деятельности.	
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	знает структуру и правила оформления профессиональной документации в сфере туризма и гостеприимства на государственном (русском) и иностранном языках, профессиональную терминологию, используемую в договорах, заявках, отчетах и нормативных документах, а также основные грамматические и стилистические нормы деловой письменной речи на иностранном языке	понимает и правильно интерпретирует содержание профессиональной документации, на русском и на иностранном языке; владеет навыками работы с двуязычной профессиональной документацией составляет и оформляет стандартные виды профессиональных документов с соблюдением требований к структуре, содержанию и языковым нормам для эффективного документооборота и взаимодействия с иностранными партнерами;	
ПК 2.1	Оформлять и обрабатывать заказы клиентов.	- законодательство Российской Федерации в сфере туризма; - нормативные документы,	- осуществления приема заказов от туристов; - проверки наличия всех реквизитов	- консультирования туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки

		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; - 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.	заказа; - идентификации вида заказа;	и место выполнения заказа); - осуществления приема заказов от туристов; - проверки наличия всех реквизитов заказа; - идентификации вида заказа;
ПК 2.2	Координировать работу по реализации заказа	- требования к оформлению и учету заказов; - порядок контроля за прохождением и выполнением заказов;	- координации работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа; - консультирования туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа); - направления заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль; - корректировки сроков и условий	координации работы подразделений туроператора, задействованных в реализации 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

			выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа.	параметров заказа.
--	--	--	--	--------------------

2 Структура и содержание дисциплины

2.1 Объем учебной дисциплины и виды работ

Таблица 2.1 – Объем учебной дисциплины и виды работ

Виды учебной работы	Объем учебной работы
Учебная нагрузка обучающихся всего, в том числе:	110
лекции	36
практические занятия	38
самостоятельная работа обучающихся	34
консультации	2
промежуточная аттестация	-
Формы промежуточной аттестации	другая форма контроля – 5 сем., зачет с оценкой – 6 сем.

2.2 Тематический план и содержание дисциплины

Тематический план и содержание междисциплинарного курса представлены в таблице 2.3.

Таблица 2.3 – Тематический план и содержание:

№ п/ п	Наименование тем (разделов)	Содержание тем (разделов)	Распределение часов, очно/заочно			Формируе мые компетен ции	Формы текущего контроля
			Л	ПР	СРС		
А	1	2	3	4	5	6	7
МДК 02.01 Предоставление туроператорских услуг			8	6	6		
Раздел 1. Основы туроперейтинга							
1	Тема 1.1. Основы туроператорской деятельности	Туроператор и его основные функции. Миссия и цели туроператора. Классификация туроператоров и моделей туроперейтинга. Профиль работы туроператора. Международное регулирование туристской деятельности. Развитие и регулирование туроператорской деятельности в Россиика. Самостоятельная работа: 1) Разработать презентацию на тему: «Визитная карточка туроператора» 2) Изучить бренд региона СЗФО. Разработать презентацию на тему «Туристическая привлекательность региона России».	4		4	ПК 2.1. ПК 2.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 09	О, Д
		Практическое занятие. Проведение анализа интернет – источников, изучение туристического рынка региона. Оценка направленности туристического рынка на профиль оказываемых услуг. Анализ профиля и электронных каталогов туроператоров..		4			ПЗ
2	Тема 1.2. Организационно-правовые основы туроператорской деятельности	Правовые аспекты туроператорской деятельности. Организационно-правовые формы и виды туристских предприятий. Организационно-управленческая структура туроператорской фирмы.	4		2	ПК 2.1. ПК 2.2. ОК 01 – ОК 05;	О, Д

		Государственная регистрация туристской организации. Процедура и этапы регистрации. Финансовые гарантии. Порядок внесения сведений в Единый федеральный реестр туроператоров. Документация туроператорской фирмы, ведение туристской отчетности. Самостоятельная работа Анализ нормативно-правовых актов, регулирующих туроператорскую деятельность в Российской Федерации.				ОК 09	
		Практическое занятие Разработка учредительных документов, регистрация и оформление фирмы		2			ПЗ
Раздел 2. Турпродукт как результат деятельности туроператора			12	18	14		
3	Тема 2.1. Основы туристского продукта	Туристская услуга. Свойства туристской услуги. Особенности услуг как товара. Туристский продукт как основа тура. Источник и структура туристского продукта. Туристский продукт как экономическая категория. Отличительные особенности и юридическая сторона. Самостоятельная работа: 1) Классификация турпродукта по целям и дестинации путешествия. 2) Использование инфраструктурных ресурсов для создания турпродукта по указанным критериям.	2		4	ПК 2.1. ПК 2.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 09	О, Д, Т
		Практическое занятие. Анализ потребностей в туристических услугах различных целевых групп (туристов).		2			ПЗ
	Тема 2.2 Проектирование туристского продукта	Основы и нормативно-правовая база проектирования турпродукта. Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" от 24.11.1996 N 132-ФЗ, Закон РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав	4		4	ПК 2.1. ПК 2.2. ОК 01 –	О, Д

	потребителей», государственные стандарты: ГОСТ 32611-2014, ГОСТ 32612-2014. Маркетинговые исследования туристского рынка: PEST анализ; SWOT анализ; сегментация рынка. Маркетинговая среда туроператора. Позиционирование туров и туроператоров. Карта восприятия. Исследование характеристик потребителей и реакция, приверженность потребителей. Самостоятельная работа: 1) Сравнительный анализ сайтов туроператоров России (по выбору): Оценка информационного сопровождения туристов: общая информационная оценка сайта, подачи материала о странах (структура; основные информационные блоки, их взаимосвязь и особенности; организация поиска тура, ценовое предложение и т.д.). 2) Сбор информации о компаниях, работающих на рынке туристических услуг региона, оценка их деятельности.				ОК 05; ОК 09	
	Практическое занятие Оформление пакета документов для выезда туриста за рубеж по туру		2			ПЗ
Тема 2.3 Формирование туристского продукта	Выбор маршрута и планирование тура: оценка ресурсного обеспечения тура, целевые объекты туризма, питание и размещение. Разработка программы туристского обслуживания. Ценообразование в туризме. Методики расчета стоимости турпродукта ТО. Калькуляция себестоимости. Составление договорного плана тура. Схема работы туроператора с поставщиками услуг. Самостоятельная работа Информационно-методическое обеспечение тура. Проведение анализа литературы и интернет источников по теме	6		6	ПК 2.1. ПК 2.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 09	О, Д, Т

		исследования. Выявление определений товара и услуги, выводы об отличительных особенностях данных понятий. Сравнительный анализ интернет – ресурсов, выявление взаимосвязи производства и потребления товара и услуги на примере предприятий г. Санкт-Петербурга. Анализ туристских ресурсов выбранной дестинации. Определение поставщиков услуг для организации тура.					
		Практические занятия Разработка программы обслуживания по заданным параметрам. Составление и разработка программ туров для российских клиентов. Анализ туристских ресурсов выбранной дестинации. Определение поставщиков услуг для организации тура. Разработка программы обслуживания по заданным параметрам. Составление и разработка программ туров для зарубежных клиентов. Расчет себестоимости и продажной цены туристского продукта. Оформление туристской документации: технологическая карта туристской поездки по маршруту.		14			ПЗ
Раздел 3. Договорные отношения в туроперейтинге.			12	14	12		
	Тема 3.1 Договорные отношения между туроператорами	Характеристика и стороны туристского договора. Сущность договора, его содержание и требования к его составлению. Договорные отношения между рецептивными и инициативными туроператорами. Основные условия договора. Самостоятельная работа Изучение технологии оформления договоров. Определение и анализ договорных отношений на примере конкретных турпродуктов.	2		2	ПК 2.1. ПК 2.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 09	О, Д, Т
	Тема 3.2 Взаимодействие туроператоров и	Самостоятельная работа: 1) Место туроператора и турагента на туристском рынке. Технологии взаимоотношений туроператора и турагента.			6	ПК 2.1. ПК 2.2. ОК 01 –	

	турагентов	Правовое регулирование договорных отношений туроператора с турагентом. Организационно-правовые основы работы. 2) Технология формирования сбытовой сети, подбор партнеров по сбыту. Агентские сети и способы стимулирования их активности. Франчайзинг в туризме. Документооборот. 3) Работа с агентскими договорами. Агентский договор. Основные положения и особенности. Составление проект договора-комиссии с турагентством.				ОК 05; ОК 09	
		Практические занятия Анализ программ лояльности туроператоров России для турагентской сети.		2			ПЗ
5	Тема 3.3 Правовые аспекты взаимодействия туристического предприятия и клиента	Туроператор и турист: договор о реализации туристского продукта. Единая информационная система электронных путевок. Контроль и оценка качества туристского обслуживания. Документальное оформление системы качества. Анализ соответствия качества услуг требованиям потребителя. Выявление услуги несоответствующего качества. Корректирующие действия. Управление конфликтами в туроперейтинге. Прогнозирование конфликтов и оценка возможных последствий. Методы предупреждения конфликтов. Юридическая ответственность сторон. Самостоятельная работа 1) Оформление документов. Анализ правил. оформления документов при работе с консульскими учреждениями, государственными организациями. И страховыми компаниями Оформление документов для консульств, оформление регистрации иностранным гражданам. Анализ правил. оформления документов при работе со страховыми компаниями.	6		4	ПК 2.1. ПК 2.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 09	О, Д

		Практические занятия Работа с заявками на бронирование туристских услуг. Составьте алгоритм действий при принятии и обработки заявки. Оформление страховых полисов по образцу. Разбор ситуаций предоставления некачественных услуг, неполного предоставления услуг туроператором. Решение ситуационных задач. Анализ и решение проблемы, возникающей во время тура, меры по устранению причин, повлекших возникновение проблемы. Решение ситуационных задач.		6			ПЗ
	Тема 3.4 Взаимоотношения туроператора с поставщиками услуг	Взаимоотношения туроператора с исполнителями туристских услуг. Технология организации переговоров с поставщиками услуг. Взаимодействия туроператора с авиакомпаниями. Схемы работы туроператора с предприятиями железнодорожного и автомобильного транспорта. Формы сотрудничества туроператора с судовладельцами. Взаимодействие туроператора с предприятиями размещения и питания. Сотрудничество туроператора с экскурсионными организациями.	4			ПК 2.1. ПК 2.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 09	О
		Практические занятия Групповая дискуссия по теме «Взаимоотношения между субъектами туристской деятельности в РФ»; Задание: - Изучить на сайтах ведущих туроператоров раздел «турагентствам»; Собрать информацию об условиях вступления во франчайзинговые агентства сетей Магазин Горящих Путевок (МГП), Fun&Sun, Пегас, Корал тревел, БиблиоГлобус. Подбор поставщиков услуг для культурно-познавательного тура в Санкт-Петербурге.		6			ПЗ
Раздел 4. Информационные технологии в деятельности туристской фирм			2	2	2		
	Тема 4.1 Программные комплексы	Программные продукты резервирования и автоматизации деятельности туроператоров. Основные функции и возможности	2		2	ПК 2.1.	О

	для туроператоров	программных комплексов. Формирование турпродукта. Взаимодействие с агентствами и оформленными турами. Порядок оформления онлайн-продаж, документооборот и статические данные по турпродажам.				ПК 2.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 09	
		Практические занятия Организация автоматизированного рабочего места (АРМ) туроператора. Анализ систем бронирований туроператоров		2			ПЗ
		Итого часов:	36	38	34		
		Консультация: 2 часа					
		Промежуточная аттестация: дфк, зачёт соценкой					
		Итого часов: 110 часов					

2.3 Регламент распределения видов работ по дисциплине с ДОТ

Данная дисциплина реализуется с применением дистанционных образовательных технологий (ДОТ). Распределение видов учебной работы, форматов текущего контроля представлены в таблице 2.4:

Таблица 2.4 – Распределение видов учебной работы и текущей аттестации

Вид учебной работы	Формат проведения
Лекционные занятия	Частично с применением ДОТ
Практические занятия	Частично с применением ДОТ
Самостоятельная работа	Частично с применением ДОТ
Промежуточная аттестация	Контактная аудиторная работа
Формы промежуточного контроля	Формат проведения
Другая форма контроля	Контактная аудиторная работа
Зачет с оценкой	Контактная аудиторная работа

Доступ к системе дистанционных образовательных программ осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства на портале: <https://sziu-de.ranepa.ru>. Пароль и логин к личному кабинету / профилю предоставляется студенту в деканате. Контроль подключения студентов выполняет преподаватель.

Текущий контроль, проводимый в системе дистанционного обучения, оцениваются как в системе дистанционного обучения, так и преподавателем вне системы. Доступ к материалам лекций, видео, презентаций предоставляется в течение всего семестра по мере прохождения освоения программы. Преподаватель оценивает выполненные обучающимся работы не позднее 14 рабочих дней после окончания срока выполнения

3 Материалы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся

3.1 Формы и методы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся

№ п/п	Форма контроля	Метод контроля	Критерии оценивания
1	2	3	4
Текущий контроль			
1.	Опрос Фронтальный, индивидуальный, комбинированный опросы	устный	«отлично» – студент полно излагает материал, даёт правильное определение основных понятий, понимает материал, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, приводит примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные, излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка. «хорошо» – студент даёт ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает 1–2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1–2 недочёта в последовательности и языковом оформлении излагаемого; «удовлетворительно» – студент обнаруживает знание и понимание основных положений темы, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил, не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и приводить свои примеры, излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого; «неудовлетворительно» – ответ на вопрос отсутствует, либо не соответствует содержанию вопроса
2.	Практические работы	практический	«отлично» – задание выполнено в полном объёме, без ошибок, продемонстрирован высокий уровень самостоятельности и творческий подход, глубокие знания материала, чёткое соблюдение стандартов и сроков; «хорошо» – задание выполнено в полном объёме, но есть незначительные ошибки или недочёты в оформлении, аргументации или полноте анализа. В целом продемонстрированы достаточные

			знания и умения; «удовлетворительно» – задание выполнено частично, есть пробелы в знаниях, ошибки в решении задачи, недостатки в оформлении или аргументации. Уровень освоения компетенций - приемлемый; «неудовлетворительно» - задание не выполнено или выполнено с грубыми ошибками, демонстрируется недостаточный уровень сформированности компетенций. При оценивании результатов выполнения практической работы принимается во внимание: – соответствие задания требованиям и условиям. – правильность и полнота решения задачи. – практическое применение умений. – соблюдение стандартов и нормативов. – качество оформления документации. – умение работать в команде и взаимодействовать с коллегами. – самостоятельность и творческий подход. – аргументированность и логичность изложения. – соблюдение сроков выполнения задания.
3.	Тест по отдельным темам	письменный	«отлично» – 90–100 % выполнения; «хорошо» – 75–89 % выполнения; «удовлетворительно» – 60–74 % выполнения; «неудовлетворительно» – менее 60 % выполнения или работа не представлена на проверку.
4.	Доклад	устный	«Отлично» – тема раскрыта полностью, содержание основано на глубоком знании темы и изученной литературы, изложение логично, аргументировано и в полном объёме. Основные понятия, выводы и обобщения сформулированы убедительно и доказательно. Оформление и выступление безупречны. «Хорошо» – доклад основан на твёрдом знании исследуемой темы, но могут быть незначительные неточности в изложении материала, отсутствие логической последовательности в отдельных суждениях, небольшие упущения в оформлении или ответах на вопросы. «Удовлетворительно» – тема освещена лишь частично, допущены фактические ошибки в содержании или при ответе на вопросы, во

			время защиты отсутствует вывод, есть существенные отступления от требований к оформлению. «Неудовлетворительно» – тема не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы, работа не представлена или содержит грубые ошибки.
Промежуточная аттестация			
5.	Другая форма контроля	итоговое тестирование	«отлично» – 90–100 % выполнения; «хорошо» – 75–89 % выполнения; «удовлетворительно» – 60–74 % выполнения; «неудовлетворительно» – менее 60 % выполнения или работа не представлена на проверку.
6.	Зачет с оценкой	устный, в форме индивидуальных ответов на вопросы	«зачтено-отлично» – студент полно излагает материал, даёт правильное определение основных понятий, понимает материал, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, приводит примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные, излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка. «зачтено-хорошо» – студент даёт ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает 1–2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1–2 недочёта в последовательности и языковом оформлении излагаемого; «зачтено-удовлетворительно» – студент обнаруживает знание и понимание основных положений темы, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил, не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и приводить свои примеры, излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого; «не зачтено-неудовлетворительно» – ответ на вопрос отсутствует, либо не соответствует содержанию вопроса

3.2 Оценочные средства текущего контроля успеваемости обучающихся

1) Опрос (фронтальный, индивидуальный, комбинированный опросы) устный

Вопросы для устного опроса

1. Какие организационно-правовые формы предпринимательской деятельности наиболее характерны для сферы туризма?
2. Основные функции и классификации туристических операторов.
3. В чем заключаются особенности и преимущества инкамингового, аутгоингового и инсайдингового туроперейтинга?
4. Выявите наиболее важные особенности правового регулирования туроператорской деятельности в современных условиях?
5. Какие обязательные условия необходимы для легального осуществления туроператорской деятельности?
6. Дайте характеристику единому федеральному реестру туроператоров (ЕФРТ). Какие сведения о туроператорах содержатся в ЕФРТ? Процедура и сроки исключения туроператора из ЕФРТ.
7. Финансовое обеспечение деятельности туроператоров: общие правила и исключения?
8. Каков порядок действий туристов, пострадавших от туроператоров, приостановивших свою деятельность.
9. Какие этапы разработки туристского продукта выделяют в туроперейтинге?
10. Какие принципы лежат в основе разработки тура?
11. Какие документы относят к технологическим при разработке тура? Охарактеризуйте их.
12. Основные правила составления программы обслуживания туристов.
13. Для чего необходима экспериментальная проверка тура?

2) Пример практического задания:

Заполнение технологической карты туристского маршрута.

Задание 1. Заполнить технологическую карту тура «Золотое кольцо России» исходя из предложенной программы туристского оператора «Компас».

Маршрут: Москва (2 дня) – Ростов Великий (1 день) – Ярославль (1 день) – Кострома (1 день) – Суздаль (2 дня) – Владимир (проездом) – Москва.

11 дней/10 ночей.

Программа обслуживания:

1-й день: Прибытие группы и размещение в гостинице, обзорная экскурсия по Москве.

2-й день: Экскурсии в Московский Кремль с посещением соборов и в Третьяковскую галерею.

3-й день: Выезд в Ростов Великий. Экскурсия в Троице-Сергиеву лавру (в пути следования), прибытие в Ростов Великий и размещение.

4-й день: Обзорная экскурсия по городу, прогулки, шопинг.

5-й день: Выезд в Ярославль, прибытие и обзорная экскурсия по Ярославлю.

6-й день: Дорога в Кострому, по прибытии - обзорная экскурсия.

7-й день: Дорога в Суздаль, прибытие, размещение, обзорная экскурсия по Суздалю с посещением монастырей и соборов.

8-й день: Обзорная экскурсия по Владимиру с посещением собора. Экскурсия в Музей деревянного зодчества в Суздале.

9-й день: Возвращение в Москву, свободное время, отдых.

10-й день: Посещение московского вернисажа, экскурсия по Московскому метро.

Отъезд - на следующий день рано утром (без питания). Питание - полный пансион. Размещение в 2-местных номерах гостиниц туристского уровня. Срок действия тура - май - сентябрь. Число человек в группе – 30. Всего групп – 13. Всего человек по маршруту – 390. Стоимость тура 38 тыс. рублей.

Размещение в гостиницах: «Россия» (г. Москва, ул. Ямского 45), «Старая гостиница Лавры» (г. Ростов Великий), «Чайка» (г. Ярославль), «Волга» (г. Владимир), «Азимут-Отель» (г. Кострома), «Турцентр» (г. Суздаль).

3) Пример теста

1. (Выберите один правильный ответ)

В соответствии с Федеральным законом № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ» под туроператорской деятельностью понимается:

- а) деятельность по продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем;
- б) деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом;
- в) деятельность по бронированию и продаже отдельных туристских услуг;
- г) любая деятельность, связанная с организацией путешествий граждан.

2. (Выберите несколько правильных ответов)

Какие из перечисленных условий являются обязательными для внесения туроператора в Единый федеральный реестр туроператоров?

- а) Наличие договора страхования гражданской ответственности или банковской гарантии;
- б) Членство в отраслевой ассоциации;
- в) Наличие у руководителя высшего образования по направлению «Туризм»;
- г) Финансовое обеспечение в размере, установленном законом;
- д) Регистрация в качестве юридического лица на территории РФ.

3. (Выберите один правильный ответ)

Согласно законодательству РФ, финансовое обеспечение ответственности туроператора в сфере выездного туризма должно гарантировать:

- а) Возврат туристу стоимости тура при любой отмене поездки;
- б) Возмещение реального ущерба, возникшего в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по договору;
- в) Компенсацию морального вреда в полном объёме;
- г) Выплату штрафов за нарушение визового режима.

4. (Выберите несколько правильных ответов)

Какие документы туроператор обязан выдать туристу до начала путешествия при реализации выездного тура?

- а) Туристский ваучер (путевка);
- б) Авиабилеты и страховой полис;
- в) Договор о реализации туристского продукта;
- г) Памятка для выезжающих за рубеж;
- д) Гарантийное письмо о предоставлении трансфера.

5. (Выберите один правильный ответ)

Основное отличие туроператора от турагента заключается в том, что:

- а) Туроператор работает только с групповыми турами;
- б) Туроператор формирует туристский продукт и несёт ответственность за его качество в полном объёме;
- в) Турагент имеет право бронировать только авиабилеты;
- г) Турагент не может осуществлять продвижение тура.

4) Примерные темы докладов

1. Эволюция законодательства о туроператорской деятельности в Российской Федерации: от основ до современного состояния.
2. Сравнительный анализ организационно-правовых форм туроператорских компаний: преимущества, недостатки и риски.

3. Финансовое обеспечение ответственности туроператора: механизмы, проблемы правоприменения и защита прав туристов.
4. Договор о реализации туристского продукта: существенные условия, типичные ошибки оформления и судебная практика.
5. Технология разработки конкурентоспособного туристского продукта: от анализа ресурсов дестинации до готового предложения.
6. Туристские ресурсы дестинации как основа проектирования тура: методика анализа и оценки потенциала.
7. Ценообразование в туроперейтинге: методы калькуляции, ценовые стратегии и факторы, влияющие на конечную стоимость.
8. Цифровая трансформация туроператорской деятельности: CRM-системы, динамическое пакетирование и работа с GDS.
9. Качество туристского обслуживания: стандарты, контроль, работа с жалобами и предотвращение конфликтных ситуаций.
10. Международно-правовое регулирование туризма: основные документы, их влияние на деятельность российских туроператоров и практику выездного туризма.

3.3 Оценочные средства промежуточной аттестации обучающихся

Вопросы итогового тестирования для другой формы контроля (5 сем.)

1. Выберите один правильный ответ

CRM-система в туроператорской деятельности прежде всего предназначена для:

- а) Бухгалтерского учёта и налоговой отчётности;
- б) Автоматизации взаимоотношений с клиентами, обработки заявок и анализа продаж;
- в) Бронирования авиабилетов напрямую в GDS;
- г) Формирования туристской отчётности для Ростуризма.

2. Выберите несколько правильных ответов

Какие методы ценообразования характерны для туроператорской деятельности?

- а) Затратный метод;
- б) Метод на основе анализа конкуренции и рыночного спроса;
- в) Метод фиксированной наценки на услуги перевозчика;
- г) Метод «снятия сливок» для массовых направлений;
- д) Параметрический метод.

3. Выберите один правильный ответ

Технология динамического пакетирования туров позволяет туроператору:

- а) Формировать индивидуальные турпакеты в режиме реального времени, комбинируя различные услуги;
- б) Предоставлять только чартерные перевозки;
- в) Работать без финансового обеспечения;
- г) Осуществлять продажи исключительно через агентскую сеть.

4. Выберите несколько правильных ответов

При анализе надёжности туроператора перед заключением агентского договора турагенту целесообразно проверить:

- а) Наличие сведений в Едином федеральном реестре туроператоров;
- б) Размер финансового обеспечения и дату окончания его действия;
- в) Наличие офиса в центральном районе города;
- г) Судебную практику и отзывы о компании;
- д) Оборот компании за текущий месяц.

5. Выберите один правильный ответ

Нормативный документ, устанавливающий общие требования к туристским услугам и порядок их предоставления в РФ, – это:

- а) Федеральный закон «О защите прав потребителей»;
- б) Правила оказания услуг по реализации туристского продукта;
- в) ГОСТ Р 50681-2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг»;
- г) Правила перевозок пассажиров и багажа.

6. Выберите несколько правильных ответов

Какие действия относятся к процедуре обработки заказа клиента у туроператора?

- а) Консультирование по туру и приём заявки;
- б) Проверка наличия мест у поставщиков и бронирование услуг;
- в) Оформление договора и выставление счёта;
- г) Выдача туристу визы;
- д) Подтверждение бронирования и выдача документов.

7. Если заказчик (турист) отказывается от тура за 7 дней до вылета, а глубокая заморозка тарифов не предусмотрена договором, туроператор обычно удерживает:

- а) Только расходы, связанные с оформлением визы;
- б) Фактически понесённые расходы, размер которых должен быть подтверждён документально;
- в) 100% стоимости тура;
- г) Штраф в размере 10% от стоимости, независимо от понесённых затрат.

8. Выберите несколько правильных ответов

При формировании пакета услуг для индивидуального тура ключевыми факторами выбора поставщиков являются:

- а) Соответствие услуг запросам и бюджету клиента;
- б) Наличие у поставщика собственного сайта;
- в) Надёжность партнёра и своевременное подтверждение услуг;
- г) Гибкость условий аннуляции;
- д) Длительность работы на рынке сувениров.

9. Выберите один правильный ответ

Согласно общепринятой методике, в структуру программы обслуживания тура не включается:

- а) Маршрут и график движения по дням;
- б) Перечень и классность услуг проживания и питания;
- в) Информация о доходах туристов;
- г) Перечень экскурсий и досуговых мероприятий.

10. Выберите несколько правильных ответов

При проведении анализа ресурсов дестинации туроператор оценивает:

- а) Транспортную доступность;
- б) Уровень безопасности и политическую стабильность;
- в) Наличие и качество объектов туристского интереса;
- г) Инфраструктуру размещения и питания;
- д) Финансовую отчётность местных отелей.

Список вопросов к зачету с оценкой

1. Понятие туристской деятельности
2. Факторы туристской деятельности
3. Методика создания агентской сети и содержание агентских договоров
4. Туристские предприятия и их формы
5. Основные технологии операторского бизнеса
6. Особенности организации туристской деятельности во внутреннем, въездном и выездном туризме
7. Свойства и цели турпродукта
8. Изучение и анализ выбранной дестинации
9. Условия создания оптимального турпродукта
10. Проектирование туров с учетом социально-психологических характеристик туристов
11. Методика расчета стоимости тура
12. Формы и способы бронирования туров

13. Таможенные формальности
14. Единый федеральный реестр туроператоров
15. Вопросы безопасности в туризме

4. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Междисциплинарный курс «МДК.03.01 Предоставление туроператорских услуг» изучается студентами на 3 курсе. При подготовке к лекционным занятиям студенту следует ознакомиться с учебно-тематическим планом изучаемой учебной дисциплины, а также с Календарным планом прохождения соответствующего курса – с тем, чтобы иметь возможность вспомнить уже пройденный материал и на этой основе подготовиться к восприятию новой информации, следуя логике изложения курса преподавателем.

Выполнение заданий осуществляется в соответствии с учебным планом и программой. Они должны выполняться в соответствии с методическими рекомендациями, выданными преподавателем, и представлены в установленные преподавателем сроки.

Изучая первоисточники, целесообразно законспектировать тот материал, который не сообщался студентам на лекциях.

На занятиях лекционного и практического характера студентам для работы требуется тетрадь для записи лекций и заданий.

Занятия по дисциплине проводятся в следующей форме:

Лекция – закладывает основы научных знаний в обобщенной форме, помогают содействовать выработке навыков профессиональной деятельности.

Практические занятия - развивают научное мышление и речь студентов, позволяют проверить их знания. Практические занятия призваны углубить, расширить и детализировать полученную информацию на лекциях.

Интерактивные методы на лекциях способствуют лучшему усвоению изучаемого материала, так как процессом последующего обсуждения. К интерактивным методам относятся презентации с использованием различных вспомогательных средств: доски, книг, видео, слайдов, компьютеров и т. п. Интерактивность обеспечивается процессом последующего обсуждения.

Обратная связь - актуализация полученных знаний путем выяснения реакции участников на обсуждаемые темы.

Интерактивные методы на практических занятиях (семинарах).

Дискуссия – плодотворный метод решения спорных вопросов и вместе с тем своеобразный способ познания. Дискуссия представляет собой серию утверждений, по очереди высказываемых участниками при обсуждении какого-либо вопроса или группы

связанных вопросов компетентными лицами с целью достичь взаимоприемлемого решения. Дискуссия является разновидностью спора, близка к полемике, и представляет собой серию утверждений, по очереди высказываемых участниками.

5. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Нормативные правовые акты

1. Об основах туристской деятельности в Российской Федерации: Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ (с изменениями). — Текст: непосредственный.
2. О защите прав потребителей: Федеральный закон от 7 февраля 1997 г. № 2300-1 (с изменениями). — Текст: непосредственный.
3. Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации: Постановление Правительства РФ от 27 ноября 2025 г. № 1912 (вступает в силу с 1 марта 2026 г.). — Текст: непосредственный.
4. Об утверждении Положения о классификации средств размещения: Постановление Правительства РФ от 27 декабря 2024 г. № 1951. — Текст: непосредственный.
5. Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года: Распоряжение Правительства РФ от 20 сентября 2019 г. № 2129-р. — Текст: непосредственный.

Основная печатная и электронная литература

1. Косолапов, А.Б. Предоставление туроператорских и турагентских услуг : учебник / А.Б. Косолапов, Е.В. Бобрынова. — Москва : КноРус, 2025. — 274 с. — ISBN 978-5-406-14311-7. — Текст : непосредственный.
2. Косолапов, А. Б. Предоставление туроператорских и турагентских услуг. Практикум : учебное пособие / А. Б. Косолапов, Е. В. Бобрынова. — Москва : КноРус, 2025. — 256 с. — ISBN 978-5-406-14312-4. — URL: <https://book.ru/book/957259> — Текст : электронный.
3. Кусков, А.С. Предоставление туроператорских и турагентских услуг. Практикум : учебное пособие для СПО / А.С. Кусков, Т.И. Оконникова, Н.В. Уткина [и др.]. — Санкт-Петербург : Лань, 2026. — 242 с. — (Среднее профессиональное образование). — ISBN 978-5-507-53483-8. — Текст : непосредственный.

4. Назарова, Л.Х. Технология разработки и реализации туристского продукта : учебно-методическое пособие / Л.Х. Назарова ; Сахалинский государственный университет. — Южно-Сахалинск : СахГУ, 2023. — 103 с. — ISBN 978-5-88811-653-1. — Текст : непосредственный.
5. Быстров, С. А. Технология организации туроператорской и турагентской деятельности : учебник / С.А. Быстров. — Москва : ИНФРА-М, 2026. — 375 с. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/textbook_5a685a89b76dd5.66618286. - ISBN 978-5-16-021293-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2218733>
6. Агешкина, Н.А. Основы турагентской и туроператорской деятельности : учебное пособие / Н.А. Агешкина. — Москва : ИНФРА-М, 2025. — 567 с. — (Среднее профессиональное образование). — ISBN 978-5-16-020667-7. — Текст : непосредственный.

Дополнительная или электронная литература

1. Бехер, В.В. Правовое регулирование туристской деятельности : учебное пособие / В.В. Бехер, Л.Н. Мамаева. — Саратов : Саратовский государственный технический университет имени Ю.А. Гагарина, ЭБС АСВ, 2024. — 126 с. — ISBN 978-5-7433-3596-1. — Текст : электронный.
2. Веткин, В. А. Технология создания массового турпродукта : учебно-методическое пособие / В. А. Веткин, Е. В. Винтайкина. - Москва : Финансы и Статистика, 2020. - 304 с. - ISBN 978-5-279-03602-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/1831439> (дата обращения: 10.08.2026). – Режим доступа: по подписке.
3. Сирик, Н. В., Правовое регулирование туристской деятельности : учебное пособие / Н. В. Сирик, А. С. Кусков. — Москва : КноРус, 2021. — 328 с. — ISBN 978-5-406-02826-1. — URL: <https://book.ru/book/936284>— Текст : электронный.

Интернет-ресурсы

1. Национальный проект «Туризм и гостеприимство» [Электронный ресурс] // Портал национальных проектов России. — URL: <https://национальныепроекты.рф/new-projects/turizm-i-gostepriimstvo/> (дата обращения: 19.04.2026).

2. Министерство экономического развития Российской Федерации [Электронный ресурс]: официальный сайт. — Москва. — Обновляется в течение суток. — URL: <https://www.economy.gov.ru/> (дата обращения: 19.04.2026).
3. <https://www.consultant.ru/> - «КонсультантПлюс» — это справочно-правовая система (СПС)
4. Ассоциация туроператоров России (АТОР) : официальный сайт. — URL: <https://www.atorus.ru> (дата обращения: 11.05.2026). — Текст : электронный.

6. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Приводится список необходимых объектов, оборудования, материалов, программного обеспечения, информационно-справочных систем в таблице 6.1.

Таблица 6.1 - Список объектов, оборудования, материалов, программного обеспечения, информационно-справочных систем

№ п/п	Наименование
1.	Специализированные залы для проведения лекций.
2.	Специализированная мебель и оргсредства: аудитории и компьютерные классы, оборудованные посадочными местами (в том числе для проведения занятий лабораторного типа).
3.	Технические средства обучения: Многофункциональный мультимедийный комплекс в лекционной аудитории; звуковые динамики; программные средства, обеспечивающие просмотр видеофайлов.
4.	Персональные компьютеры с доступом к электронному каталогу, полнотекстовым базам, подписным ресурсам и базам данных научной библиотеки СЗИУ РАНХиГС.
5.	Технические средства обучения: Персональные компьютеры; компьютерные проекторы; звуковые динамики; программные средства, обеспечивающие просмотр видеофайлов в форматах AVI, MPEG-4, DivX, RMVB, WMV.
6.	Системы, обеспечивающие обучение студентов в СДО. 1. MTS Link – корпоративная платформа, объединяющая в рабочем пространстве чат, встречи, заметки и вложения. Для каждой группы обучающихся создается команда для сбора студентов и работы в специализированных пространствах с беседами и файлами. 2. LSM Moodle система электронного обучения. К системе можно подключить все учебные группы. В системе представлены тексты лекций, задания к семинарским занятиям, вопросы к экзамену, тестовые, расчетные, самостоятельные задания, которые можно выполнять дистанционно. Проверка, выставление оценок и баллов ведется системой и отражается в журнале успеваемости студентов группы.