

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И
ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ»
КОЛЛЕДЖ МНОГОУРОВНЕВОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

Утвержден
решением методического совета КМПО РАНХиГС
протокол № 1 от 26 августа 2025 г.

**ЛИСТ АКТУАЛИЗАЦИИ
основной профессиональной образовательной программы по специальности
среднего профессионального образования
43.02.16 Туризм и гостеприимство на 2025-2026 учебный год**

1. ОСНОВАНИЕ ДЛЯ АКТУАЛИЗАЦИИ

- запросы работодателей – стратегических партнеров колледжа (туроператоры, туристические агентства, онлайн-трэвел-агентства (ОТА), гостиницы, объекты показа, экскурсионные бюро, компании по управлению туристическими дестинациями) ;
- анализ результатов демонстрационного экзамена по компетенции «Туризм»;
- внедрение новых технологий (цифровые туристические платформы (TravelLine, Bnovo), онлайн-системы бронирования ([Booking.com](https://www.booking.com), Ostrovok, Aviasales, Tutu), электронные путевки, мобильные приложения для путешественников);
- изменения в законодательстве о туризме (актуализация Федерального закона «Об основах туристской деятельности в РФ», требования к электронной путевке (ЕРП – Единая информационная система электронных путевок), правила формирования туристского продукта);

- цифровизация туризма (искусственный интеллект для подбора туров, чат-боты для туристов, системы динамического пакетирования, управление репутацией в тревел-индустрии);
- внедрение практико-ориентированной модели обучения (проектный подход, работа в GDS/OTA-системах, кейсы от предприятий-партнеров, тренинги по продажам туров).

2. КЛЮЧЕВЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ АКТУАЛИЗАЦИИ

2.1 Обновление содержания дисциплин

- МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства (ПМ.01)

Текущая тема	Изменение темы	Пример кейса
Планирование работы турагентства (бумажный план, Excel).	Планирование и KPI в CRM-системе турагентства (Travelline, Tourvisor, МойОфис Туризм).	Студент в CRM турагентства (учебный модуль) планирует продажи на месяц. Задание: установить KPI (количество туров, средний чек, конверсия), распределить лиды между менеджерами, отслеживать выполнение, сформировать отчет по KPI.
Мотивация менеджеров по продажам (фиксированный процент).	Система мотивации (KPI: количество бронирований, доходность, повторные продажи, отзывы).	Студент разрабатывает систему оплаты для менеджеров турагентства. Задание: установить оклад + бонус за выполнение плана, премию за кросс-продажи (страховка, трансфер), депремирование за отказы, рассчитать зарплату за месяц для 3 менеджеров.
Конфликтные ситуации с туристами (теория).	Управление конфликтами и работа с претензиями (досудебное урегулирование, страховые случаи).	Студент участвует в ролевой игре: турист недоволен заселением в отель (номер хуже заявленного). Задание: принять претензию, связаться с туроператором, предложить компенсацию (скидка 20% на следующий тур), оформить акт, ответить на отзыв на Travelata.

2.2 Цифровизация и новые технологии

Внесены изменения в рабочие программы дисциплин/модулей:

- ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства» – добавлены темы по цифровым технологиям

Добавленная тема	Пример кейса
Онлайн-тревел-агентства (OTA) – Booking.com , Ostrovok, Aviasales, Tutu, Ozon Travel: принципы работы, комиссии, экстранеты.	Студент в экстранете Booking.com (учебный модуль) добавляет отель в систему. Задание: загрузить фото номеров, описание услуг, установить цены и стоп-сейлы, подключить календарь, принять тестовое бронирование, рассчитать комиссию (15%).
Единая информационная система электронных путевок (ЕИС ЭП) – обязательная регистрация туров, ответственность туроператоров.	Студент в ЕИС ЭП регистрирует тур. Задание: внести данные о туристе, маршруте, стоимости, сформировать электронную путевку, проверить, что номер путевки появился в реестре, выдать туристу.
Системы динамического пакетирования (Dynamic Packaging) – сборка тура из компонентов в реальном времени (перелет + отель + трансфер).	Студент в системе Dynamic Packaging (учебный модуль) собирает тур: авиабилеты (Москва-Сочи), отель (5 ночей), трансфер. Задание: система автоматически подбирает оптимальные варианты по цене, студент выбирает, бронирует, формирует единый ваучер.
Искусственный интеллект в туризме – чат-боты для туристов, рекомендательные системы, автоматический подбор туров.	Студент взаимодействует с учебным чат-ботом туроператора. Задание: бот задает вопросы (бюджет, направление, даты), студент отвечает, бот выдает 3 варианта тура, студент проверяет корректность подбора, бронирует через бота.

- ОПЦ.05 «Информационно-коммуникационные технологии в туризме и гостеприимстве» – добавлены темы по цифровым инструментам туризма

Добавленная тема	Пример кейса
Глобальные системы дистрибуции (GDS) – Amadeus, Galileo, Sabre: бронирование авиабилетов, отелей, авто.	Студент в учебном симуляторе Amadeus бронирует авиабилет Москва-Париж-Москва. Задание: найти рейсы (класс эконом), забронировать места, сформировать маршрутную квитанцию, рассчитать стоимость, выставить счет.

CRM-системы для турагентств – Travelline, Tourvisor, МойОфис Туризм: учет клиентов, лидов, продаж.	Студент в CRM «Travelline» создает карточку клиента. Задание: добавить контактные данные, историю покупок (3 тура), предпочтения (отели 5*, all inclusive), при новом обращении система предлагает подходящие туры, студент отправляет предложение.
Тревел-агрегаторы и метапоиск – Aviasales, Skyscanner, Hotellook: сравнение цен на авиабилеты и отели.	Студент в Aviasales ищет авиабилеты Москва-Стамбул на даты. Задание: сравнить цены у разных авиакомпаний, выбрать оптимальный вариант по соотношению цена/время перелета, перейти на сайт авиакомпании, забронировать (симуляция).
Электронные таблицы и дашборды для турагента – Excel, Power BI для анализа продаж, сезонности, доходности.	Студент в Power BI загружает выгрузку продаж турагентства за год (1000 туров). Задание: построить дашборд: динамика продаж по месяцам, топ-5 направлений, средний чек по категориям отелей, прогноз на следующий месяц.

2.3 Взаимодействие с работодателями

В 2025/2026 учебном году к разработке и экспертизе ОПОП 43.02.16 Туризм и гостеприимство привлечены:

- ООО «Моспромстрой Отель Менеджмент»

Запланированы к проведению:

- **Мастер-класс в туристическом агентстве «Библио-Глобус»** – студенты знакомятся с работой отдела бронирования, учатся работать в CRM, бронировать туры через GDS, оформлять электронные путевки, работать с претензиями туристов.
- **Гостевая лекция от руководителя отдела маркетинга туроператора «Алеан»** – тема: «Цифровой маркетинг в туризме: контекстная реклама, блогеры, SEO, управление репутацией».
- **Деловая игра «Срочно подобрать тур за 30 минут»** – команды студентов под руководством наставников от Travelata получают запросы от «клиентов» (бюджет, даты, предпочтения), подбирают туры в системах онлайн-бронирования, формируют коммерческое предложение, побеждает команда с наибольшей конверсией.

Представители работодателей участвуют в оценке компетенций студентов:

- Членство в ГЭК по защите ВКР
- Участие в квалификационных экзаменах

- Участие в качестве главных и линейных экспертов в демонстрационном экзамене по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Расширение баз практики (новые договоры на 2025-2026 уч. год):

1. Отель Аэрополис
2. Вега Измайлово
3. Мовинпик
4. Континенталь Тверская
5. Дабл Три Москва
6. Апарта-отель «Анис STYLE»
7. Ильфа Измайлово
8. Арт отель Софит
9. Холидей Инн экспресс,
10. Космос смарт

3. РЕЗУЛЬТАТ АКТУАЛИЗАЦИИ

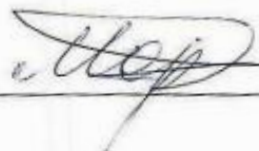
В результате актуализации ОПОП по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство:

1. Программа соответствует текущим требованиям туристической индустрии – внесены изменения в ПМ.01, ПМ.02, учитывающие:
 - переход на цифровые туристические платформы (OTA, GDS, CRM для турагентств);
 - внедрение Единой информационной системы электронных путевок (ЕИС ЭП) – обязательной для туроператоров;
 - динамическое пакетирование туров (Dynamic Packaging) и искусственный интеллект для подбора туров;
 - цифровой маркетинг в туризме (контекстная реклама, блогеры, управление репутацией);
 - виртуальные экскурсии (VR/AR, 360°-туры, аудиогиды);
 - управление конфликтами и претензиями в туризме.
2. Повышена практическая направленность обучения – студенты работают в CRM для турагентств, OTA ([Booking.com](https://www.booking.com), Ostrovok), GDS (Amadeus), ЕИС ЭП, системах динамического пакетирования, участвуют в деловых играх по подбору туров, бронированию, работе с претензиями.
3. Усилена роль работодателей – работодатели участвуют в разработке ФОС (экспертиза заданий по ПМ.01, ПМ.02), проводят мастер-классы, деловые игры и гостевые

лекции, входят в состав ГЭК, выступают экспертами демонстрационного экзамена. Расширен перечень баз практик на 10 организаций.

Актуализация проведена преподавателями профессиональных модулей и общепрофессиональных дисциплин, специалистами методического отдела колледжа, а также с участием представителей ООО «Моспромстрой Отель Менеджмент».

Председатель ПЦК Туризма и гостеприимства



Т.Н. Морозова

Представитель работодателя:

Согласовано.

Региональный

ООО «Моспромстрой Отель Менеджмент»

26 августа 2025 г.



В.Д. Аввакумов

