

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«ОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «ОмГПУ»)
Университетский колледж

УТВЕРЖДАЮ



М.А. Саньков

«30» мая 2023 г.

**РАБОЧАЯ УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА
по профессиональному модулю ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ И
ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ**

МДК. 02.01 Предоставление туроператорской деятельности

МДК.02.02 Предоставление турагентской деятельности

УП. 02 Учебная практика

ПП.02.01 Производственная практика

для специальности

43.02.16 Туризм и гостеприимство

форма обучения – очная

Рабочая программа составлена на основании ФГОС СПО 2022 г.
и рассмотрена на заседании П(Ц)К
«02» мая 2023 г. Протокол № 14-10/09
Председатель П(Ц)К

ПМ

наименование П(Ц)К

Кабиева Анна Александровна

ФИО председателя

Рабочая учебная программа по профессиональному модулю ПМ.02 «ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ И ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.16 Туризм и гостеприимство (Приказ Министерства просвещения России от 12 декабря № 1100).

Организация-разработчик:
Университетский колледж ОмГПУ.

Разработчик:
Осипенко О.И., ст. методист Университетского колледжа ОмГПУ.

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	6
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	8
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	42
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)	44

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ «ПМ.02 А Предоставление туроператорских и турагентских услуг»

1.1. Область применения программы

Программа профессионального модуля (далее программа) – является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство в части освоения вида профессиональной деятельности (ВПД): Предоставление туроператорских и турагентских услуг.

Программа по профессиональному модулю по профессиональному модулю ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ И ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ:

МДК. 02.01 Предоставление туроператорских услуг,

МДК.02.02 Предоставление турагентских услуг,

УП. 02 Учебная практика, ПП. 02.01 Производственная практика

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 общие компетенции и профессиональные компетенции:

Иметь практический опыт	<ul style="list-style-type: none">- координации работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа;- консультирования туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа);- осуществления приема заказов от туристов;- проверки наличия всех реквизитов заказа;- идентификации вида заказа;- направления заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль;- корректировки сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа
Уметь :	<ul style="list-style-type: none">- координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа;- взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet- компаниями;- владеть культурой межличностного общения;

	<ul style="list-style-type: none"> - владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры; - владеть техникой количественной оценки и анализа информации; - владеть методикой хранения и поиска информации; - вести документацию, хранение и извлечение информации; - пользоваться компьютерными программами бронирования туров; - осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа; - собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные; - формировать банки данных
Знать :	<ul style="list-style-type: none"> - законодательство Российской Федерации в сфере туризма; - нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности; - ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов; - цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; - системы бронирования услуг; - организацию работы с запросами туристов; - требования к оформлению и учету заказов; - порядок контроля за прохождением и выполнением заказов; - виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций; - программное обеспечение деятельности туристских организаций; - этику делового общения; - основы делопроизводства; - правила внутреннего трудового распорядка; - правила по охране труда и пожарной безопасности.

1.3. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов – 318 часа

в том числе в форме практической подготовки – 108 часов

Из них на освоение :

МДК 02.01 – 122 часов;

МДК 02.02 – 88 часов;

в том числе практики :

- учебная – 72 часа;

- производственная – 36 часов.

Промежуточная аттестация – 24 часов.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения программы освоения профессионального модуля является овладение обучающимся видом профессиональной деятельности

2.1. Перечень общих компетенций

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

2.2. Перечень профессиональных компетенций

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

Личностные результаты реализации программы воспитания

ЛР 13.	Выполняющий профессиональные навыки в сфере туризма и гостеприимства
--------	--

ЛР 14.	Выполняющий профессиональные навыки сферы туризма и гостеприимства с учетом специфики субъекта Российской Федерации
ЛР 15.	Выполняющий трудовые функции в сфере туризма и гостеприимства
ЛР 16.	Демонстрирующий профессиональные навыки в сфере туризма и гостеприимства

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Структура профессионального модуля ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ И ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ

Коды профессиональных общих компетенций	Наименование разделов профессионального модуля	Всего, час.	В т.ч. в форме практической подготовки	Объем профессионального модуля, акад. час.						
				Обучение по МДК				Практики		
				Всего	В том числе					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
ПК 2.1 ПК 2.2. ОК 01-05, ОК 09	Раздел 1. Предоставление туроператорских услуг	122		110	40	30		12		
ПК 2.1 ПК 2.2. ОК 01-05,ОК 09	Раздел 2. Предоставление турагентских услуг и координация качества	88		76	40	-		12		
	Учебная практика	72							72	
	Производственная практика	36								36
	Промежуточная аттестация							24		
	Всего:	318		186	80	30		24	72	36

3.2. Тематический план и содержание ПМ.02 «Предоставление туроператорских и турагентских услуг».

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем, акад. ч / в том числе в форме практической подготовки, акад. ч	Коды компетенций, формируемому которых способствует элемент программы							
1	2	3	4							
МДК. 02.01	Предоставление туроператорских услуг	122 ч.								
Раздел 1	Технология и организация туроператорской деятельности									
Тема 1.1. Основы туроператорской деятельности	<p>Лекция 1 Понятие туроператорской деятельности. Функции туроператора и турагента. Особенности туристских услуг. Функции туроперейтинга. Развитие и регулирование туроператорской деятельности в РФ и за рубежом. Ведущие туроператоры мира и России, местного региона. Единый федеральный реестр туроператоров. Развитие и регулирование туроператорской деятельности в России.</p> <p>Практическая работа 1 Анализ профиля туроператора Задание : Определить профиль работы крупных туроператоров.</p>	2	ПК 2.1 ПК 2.2. ОК 01-05, ОК 09							
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>ТО</th><th>Вид деятельности</th><th>Масштаб деятельности</th><th>Вид используемого транспорта</th><th>Характер туристских услуг</th><th>Разнообразие видов туров</th><th>Профиль работы (Географическое Направление)</th></tr> </thead> </table>	ТО	Вид деятельности	Масштаб деятельности	Вид используемого транспорта	Характер туристских услуг	Разнообразие видов туров	Профиль работы (Географическое Направление)	2	
ТО	Вид деятельности	Масштаб деятельности	Вид используемого транспорта	Характер туристских услуг	Разнообразие видов туров	Профиль работы (Географическое Направление)				

	Самостоятельная работа: Ознакомление с единым Федеральным реестром туроператоров.		
Тема 1.2. Правовое регулирование туризма	<p>Лекция 2. Закон РФ о туризме. Нормативно- правовая база осуществления туроператорской деятельности. Организационно- правовые формы функционирования туроператоров. Права и обязанности туроператора, турагента и туриста. Стандарты в туризме. Правовые основы расчетов в туроперейтинге. Безналичные расчеты в туроперейтинге. Наличные расчеты и кассовые операции в туроперейтинге. Бартерные расчеты в туроперейтинге. Использование различных методов поощрения турагентов .</p> <p>Практическая работа 2 Решение кейсовых заданий</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ознакомиться с технологией кейсовых заданий 2. Решение кейсовых заданий или ситуационных заданий 3. Разбор ситуаций предоставления некачественных услуг, неполного предоставления услуг туроператором 4. Анализ нарушений законодательства РФ в туроператорской деятельности <p>1. Освобождается ли туристская фирма от ответственности за нарушение договора после окончания срока его действия?</p> <p>2. Прав ли турист, требующий, чтобы его договор с турагентством был подписан директором или менеджером, но по доверенности. Рядовой сотрудник туристской фирмы, от лица которой заключается договор, не имеет доверенности и утверждает: «у нас менеджеры подписывают все договоры»</p> <p>3. Составьте и оформите письмо санкт-петербургской гостиницы "Азимут" новосибирской туристической фирме "Мир", в котором руководство гостиницы выражает недовольство по поводу того, что гостиница осуществила трансфер и размещение группы туристов в номерах по предварительной брони, несмотря на то, что было оплачено лишь 30 % стоимости услуги. По прошествии двух недель после окончания десятидневного тура стоимость проживания туристов и трансфера аэропорт / гостиница / аэропорт оплачена лишь на 50 %. Руководство гостиницы угрожает разорвать всякие контакты с фирмой "Мир" в случае, если задолженность не будет погашена в течение недели.</p> <p>4. Составьте и оформите гарантийное письмо от фирмы "Мир" руководству гостиницы "Азимут", в котором директор фирмы подтверждает обязательства, взятые фирмой "Мир" и готов в течение трех</p>	2	ПК 2.1 ПК 2.2. ОК 01-05 ОК 09

	дней выплатить недостающую.		
Тема 1.3. Документообо- рот в туроперейтин- ге	<p>Лекция 3 Документация туроператорской фирмы. Ведение туристской отчетности. Поставщики услуг. Договорные отношения в туристском бизнесе. Типовые договоры, применяемые в различных сферах деятельности туристской фирмы. Основные правила составления договора. Договор между туроператорами и поставщиками услуг. Договор с авиакомпанией. Договор гостиницей. Договор с экскурсионной фирмой. Договор с музеем. Договор с предприятиями питания.</p> <p>Практическая работа 3 Анализ документооборота в турфирме</p> <p><u>Задание 1:</u> Изучив основные понятия в туристской индустрии, ответить на вопросы</p> <p>Контрольные вопросы</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Какова роль туризма в общественной жизни людей? 2. Что привлекает людей в туризме? 3. Для чего необходимо обладать знаниями по истории туризма? 4. Дайте определение туризма. 5. В чем сходство и различие туризма и путешествий? Какое из этих понятий шире? 6. Перечислите и охарактеризуйте основные виды туризма. 7. Назовите цели туризма. 8. Какую роль играет туризм в экономике государств? 9. Перечислите законодательные акты, регулирующие туристскую деятельность как у нас в стране, так и за рубежом. 10. Какие наиболее крупные туроператоры и туроператоры осуществляют деятельность на территории Российской Федерации? 11. Перечислите периодические издания и журналы, посвященные истории туризма и туристской проблематике в целом. <p><u>Задание 2:</u> Изучить технологии оформления договоров</p>	2	
Тема 1.4 Туроператоры . Классификаци- я и	<p>Лекция 4 Туроператоры международные, российские и региональные. Основная терминология в туризме. Классификация отелей и номеров, условные обозначения, виды питания. Типы размещения.</p> <p>Практическая работа 4</p> <p><u>Задание 1:</u> Провести анализ предложения туруслуг туроператоров по географическому признаку. Выделение сегмента потребителей туров. Выделить виды основных направлений туроператорской</p>	2	ПК 2.1 ПК 2.2. OK 01-05 OK 09

обозначения в туризме.	<p>деятельности: образовательный туризм, сельский, гастрономический, событийный, экскурсионный туризм.</p> <p>Задание 2 :Можно ли отнести перечисленных ниже путешествующих лиц к категории туристов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - россиян, совершающих чартерные рейсы на вещевые рынки Турции, Китая и некоторых других государств – <i>можно отнести к шопинг-туризму, при условии, что они проведут в стране не менее 24 ч.</i> - молодоженов, отправляющихся в свадебное путешествие за границу – <i>да, т.к. они отправляются в другую страну, вероятнее всего, на срок более 24 ч. и менее 6 месяцев, в целях, не связанных с получением прибыли.</i> - политического лидера из Москвы, находящегося в течение дня в Санкт-Петербурге для встречи с избирателями в ходе предвыборной кампании – <i>нет, если он находится в городе менее 24 ч.</i> - участников авторалли Париж – Дакар – <i>да, можно рассмотреть их как автотуристов.</i> - беженцев – <i>нет, т.к. это не временная поездка (сроком от 24 ч до 6 месяцев), беженцы приезжают в другую страну с целями получения статуса гражданина и планируют вести там экономическую деятельность (получать доход).</i> <p>Аргументируйте свой ответ.</p> <p>2. По каким признакам можно объединить перечисленных ниже путешествующих лиц, и укажите одно исключение из правила:</p> <p>паломники, артисты на гастролях, пассажиры круизного лайнера, участники симпозиума</p> <p><i>Всех перечисленных ниже путешествующих объединяет то, что они находятся в месте, отличном от постоянного места проживания. Лишними являются артисты на гастролях, т.к. они не являются туристами, в связи с тем, что они получают доход в месте пребывания.</i></p> <p>3. В зависимости от выбранного классификационного признака один и тот же тур может быть отнесен к разным типам, видам и формам одновременно (например, молодежному и познавательному или деловому). К каким типовым группам вы отнесете следующие поездки:</p> <ul style="list-style-type: none"> - семейная пара провела осенью две недели на Средиземноморье с лечебными целями – <i>лечебно-оздоровительный туризм;</i> - сборная команда России прибыла в Пекин для участия в Зимней Олимпиаде – <i>спортивный туризм и событийный туризм;</i> 	OK 09
------------------------	--	-------

	<p>- фирма организовала тур на теплоходе по Волге для своих сотрудников в качестве поощрения по итогам работы за год – <i>поощрительный туризм (инсентив туризм) и / круизный/познавательный туризм</i>, деловой туризм (т.к. тур с рабочими целями);</p> <p>- молодой человек иммигрирует в Австралию, чтобы начать новую жизнь – <i>нельзя отнести к турям, т.к. он отправляется с целью дальнейшего проживания в стране</i>;</p> <p>- молодая девушка прилетела из Парижа в Америку на три дня проведения деловых переговоров в Вашингтоне – <i>деловой туризм, возможно познавательный, краткосрочный</i>;</p> <p>- студент из Москвы едет в Великобританию на два года, чтобы продолжить образование в Кембриджском университете – <i>не относится к туристской поездке, т.к. студент будет находиться в Великобритании более 6 месяцев (2 года); можно отнести к образовательному туризму</i>.</p> <p>4. Аналогично предыдущим заданиям составьте не менее пяти задач по данной теме</p> <p><i>Задача 1: студентка из Барнаула уехала в свадебное путешествие в Италию</i></p> <p><i>Задача 2: молодой человек отправился в Китай на соревнования по керлингу</i></p> <p><i>Задача 3: гражданка Китая отправилась в 7-дневный тур в Россию на Масленицу</i></p> <p><i>Задача 4: американец Джон отправился в Новую Зеландию для заключения контракта с местными фермерами</i></p> <p><i>Задача 5: 20-летняя девушка отправилась на ОАЭ на 6 месяцев работать в отеле сети Hilton</i></p>		
<p>Тема 1.5</p> <p>Турпланирование и</p> <p>турпроектирование</p> <p>турпродукта</p>	<p>Лекция 5 Основы проектирования туристского продукта. Турпланирование. Определение характера спроса туристов на турпродукт. Основы разработки бизнес-плана туристской фирмы. Этапы создания турфирмы.</p> <p>Практическая работа 5 «Разработка структуры бизнес-плана деятельности предприятия сферы услуг»</p> <p>Цели работы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Изучить теоретические основы бизнес-планирования в сфере услуг (туризме, гостиничном хозяйстве, ресторанном бизнесе). 2. Рассмотреть существующие методики создания бизнес-планов. 3. Научиться разрабатывать структуру бизнес-плана, в полной мере соответствующего его целям. 4. Научиться выделять наиболее значимую информацию отдельных разделов бизнес-плана. 	2	<p>ПК 2.1</p> <p>ПК 2.2.</p> <p>ОК 01-05</p> <p>ОК 09</p>

	<p>Методические рекомендации по выполнению работы:</p> <p>Практическое задание выполняется индивидуально в течение практического занятия, темы создания бизнес-планов согласовываются с преподавателем. Практическое задание состоит из нескольких этапов, которые позволяют:</p> <ul style="list-style-type: none"> - последовательно изучить теоретический материал по бизнес-планированию; - приобрести навыки по анализу методик, связанных с составлением бизнес-планов; - подготовить проект структуры бизнес-плана предприятия сферы туризма; - составить резюме бизнес-плана. <p>Отчет о выполнении практического задания необходимо представить на листах формата А4 в печатной форме, либо написанный от руки. Титульный лист задания оформляется в соответствии со всеми предъявляемыми требованиями. Он содержит четко сформулированную цель создания бизнес-плана. В работе должен быть представлен перечень разделов проектируемого бизнес-плана. Следует внести пояснения к разделам, включаемым в бизнес-план (дается характеристика информации, которая будет содержаться в отдельных разделах бизнес-плана, перечень необходимых документов, таблиц, рисунков, показателей, а также формул для расчетов). Завершает работу текст резюме бизнес-плана (1- 2 стр.).</p> <p>Содержание отчета:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Титульный лист. 2. Структура бизнес-плана (перечень включаемых разделов). 3. Содержание разделов бизнес-плана (только перечень необходимой в документе информации). 4. Резюме бизнес-плана. 		
Раздел 2	Технология разработки туристского продукта	24/ 24	
Тема 2.1. Формирование туристского продукта	<p>Лекция 6 Понятие разработки турпродукта. Структура туристского продукта. Туристская услуга. Структура туристского пакета. Структура тура. Технология организации и проектирования тура. Основные правила и методика составления программы тура. Идентификация поставщиков туристских услуг. Принципы выбора базовых услуг и турпродуктов. Методики составления программ туров. Расчет стоимости тура. Методика расчета стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания. Методика расчета себестоимости турпакета и</p>	2	ПК 2.1 ПК 2.2. ОК 01-05 ОК 09

	<p>определение цены турпродукта.</p> <p>Практическая работа 6 « Разработка туристского продукта»</p> <p><u>Организация тура</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Название тура 2. Виза (если нужно) 3. Консульский сбор 4. Транспортная доставка 5. Размещение 6. Питание 7. Экскурсионная программа (распорядок дня (время) и экскурсии) 8. Дополнительные услуги <p><i>Технологическая карта</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 9. Сегмент потребителей тура 10. Количество туристов в группе 11. Время проведения тура 12. Нитка маршрута и расстояния 13. Цена за каждый пункт и общий расчет <p>% доходов турфирмы</p> <p>Задание 2: Определение базовых услуг по заданным показателям</p>	2	
	<p><i>Самостоятельная работа</i></p> <p>Составление программы экскурсионного обслуживания по маршруту в России для зарубежных туристов</p> <p>Составление программы экскурсионного обслуживания в России и за рубежом для российских туристов</p> <p>Разработка программы туристского обслуживания</p>		
<p>Тема 2.2.</p> <p>Дестинация как туристский</p>	<p>Лекция 7 Дестинация в системе туризма. Типология туристских дестинаций.</p> <p>Аттракционный пункт как локальная туристическая дестинация. Типология аттракционных пунктов по Т. Бигеру. Туристические ресурсы как фактор развития дестинаций. Классификация видов туристской деятельности. Специальные виды</p>	2	<p>ПК 2.1</p> <p>ПК 2.2.</p>

объект.	туризма. Выбор схемы работы в дестинации.	2	OK 01-05 OK 09
	<p>Практическая работа 7 « Оценка туристской дестинации»</p> <p>Цель – изучить признаки туристической дестинации. (по выбору студента). Провести анализ выбранной дестинации</p> <p>Задачи: - рассмотреть туристическую дестинацию как основу туристической системы; - рассмотреть туристическую дестинацию с точки зрения географии, маркетинга, туроперейтинга и менеджмента; - изучить жизненный цикл туристической дестинации и его влияние на выбор стратегии развития территории.</p> <p>Вопросы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Туристическая дестинация – основной элемент туристической системы. 2. Туристическая дестинация как географическое место, как цель путешествия, как комплексный туристический продукт, как объект предпринимательства, как объект конкуренции, как объект управления. 		
Тема 2.3. Использование информационных ресурсов в туроперейтинге.	<p>Лекция 8 Основные направления использования интернета в туроперейтинге.</p> <p>Программное обеспечение в туроперейтинге. Программа « Само-софт», « Мастер-тур», « Тур», « Марко Поло» и других. Основные направления использования интернета в туроперейтинге. Бронирование услуг. Системы бронирования авиа/жд-перевозок.</p> <p>Практическая работа 8 Особенности регионов . Выбор отелей с учетом категорий туристов</p> <p>Задание 1: Основываясь на интернет-ресурсы, провести исследование туристских услуг, проанализировать отели на курортах Краснодарского края. Провести анализ с учетом потребностей клиентов</p> <p>Задание 2: Выберите вариант бронирования услуг контрагентов</p> <p>Практическая работа 9 «Разработка тематических программ обслуживания туристов»</p> <p>Задание 1: Разработать программу обслуживания туристов, используя два подхода к составлению программ (списком услуг и по дням обслуживания).</p> <p>Ход работы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Провести маркетинговое исследование потребностей в отдыхе потенциальных туристов. 2. Исходя из полученных результатов исследования, разработать идею (замысел) тура. 3. Составить проект программы обслуживания туристов, определив: <p>- маршрут путешествия;</p>	2	ПК 2.1 ПК 2.2. OK 01-05 OK 09

	<ul style="list-style-type: none"> - продолжительность пребывания в каждом пункте маршрута; - перечень организаций, предоставляющих основные услуги (средства размещения туристов, предприятия питания, перевозчики), дополнительные услуги (экскурсионные организации, экскурсоводы-предприниматели, спортсооружения, театры, музеи, и т.д.) – соисполнителей услуги; - период предоставления услуг каждым предприятием и организацией – соисполнителем услуги; - состав экскурсий и достопримечательных объектов; - перечень прогулок, комплекса досуговых мероприятий; - количество туристов, участвующих в путешествии; - виды транспорта для перевозок туристов; - необходимого количества транспортных средств; - экскурсоводах, гидах – переводчиках, сопровождающих, другом обслуживающем персонале и необходимой дополнительной их подготовки. <p>4. Составить список партнеров, т.е. организаций, которые будут оказывать услуги туристам по маршруту.</p>		
<p>Тема 2.4. Анализ конкурентного туристского рынка.</p>	<p>Лекция 9 Анализ конкурентного туристского рынка.</p> <p>Маркетинговое исследование и анализ конкурентной среды. Определение фокус-группы. Дифференциация предложений туроператоров на конкурентном туристском рынке. Основание для дифференциации туров. Позиционирование туров и туроператоров.</p>	2	ПК 2.1 ПК 2.2. ОК 01-05 ОК 09
<p>Тема 2.5. Работа турператоров с предприятиями и гостиничной индустрии.</p>	<p>Лекция 10 Гостиничный бизнес. Схемы работы современного туроператора с предприятиями гостиничной индустрии. Классификация номеров современного отеля. Услуги отеля. Система классификации отеля. Требования к курортам. Аренда отеля. Покупка блока мест на условиях комитмента, элотмента. Работа на условиях безотзывного бронирования. Квотирование. Работа на условиях повышенной комиссии. Работа на условиях приоритетного бронирования. Разовые заявки на условиях стандартной комиссии. Правила бронирования туруслуги.</p> <p>Практическая работа 10 «Схемы работы туроператора с предприятиями гостиничной индустрии»</p>	2	ПК 2.1 ПК 2.2. ОК 01-05 ОК 09

	<p>Задание 1</p> <p>Условие:</p> <p>Туроператор ООО «Ореон-тур» организует групповые и индивидуальные туры в Лондон, предоставляя своим клиентам размещение в лучших гостиницах города, одной из которых является «The Westminster Hotel» категории 4*, расположенная в Лондоне (Великобритания) по адресу: 16 Leinster Square, Bayswater, London W2 4PR, Tel. +44 (020) 72219131.</p> <p>В собственном сотрудничестве с отелем туроператор выбирает работу по разовым заявкам на условиях стандартной или повышенной комиссии, а также на условиях приоритетного бронирования.</p> <p>01.06 туроператор ООО «Ореон-тур» получил заказ забронировать номера в гостинице категории 4* «The Westminster Hotel» на четырех человек: Иванова И.И., Иванову О.И., Сидорова О.О., Сидорову О.Е.</p> <p>Бронированию подлежат 2 номера — стандартный 2-х местный номер и номер категории люкс. Питание — полупансион. Даты тура — с 21.06 по 30.06. Клиенты заказали на check in в номер люкс цветы и шампанское.</p> <p>10.06. стало известно, что клиенты изменили первоначальный заказ в связи с изменениями дат пребывания в туристском центре — с 24.06 по 03.07. Другие условия бронирования остаются неизменными.</p> <p>Задание:</p> <ol style="list-style-type: none"> Составьте технологическую схему взаимного сотрудничества туроператора и хотельера при работе по разовым заявкам на условиях стандартной или повышенной комиссии, а также на условиях приоритетного бронирования. Составьте и заполните заявку на бронирование мест в гостиницу. Составьте и заполните заявку на изменение условий бронирования в гостиницу. 		
2.6. Работа туроператоров с авиакомпаниями.	<p>Лекция 11 Схема взаимоотношений туроператора и авиакомпаний. Парк российских пассажирских самолетов. Права и обязанности перевозчика. А и обязанности пассажира. Правила допуска воздушного судна к полету. Правила перевозки пассажиров. Понятие регулярной и чартерной перевозки. Виды чартерных программ. Составление договора чартерной перевозки.</p>	2	ПК 2.1 ПК 2.2. ОК 01-05

	<p>Практическая работа 11 Классификация турпродукта по основному виду используемого транспортного средства</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Как классифицируется турпродукт по виду используемого транспорта? 2. Чем объясняется большая востребованность автобусных туристских программ по для российских туристов? 3. Перечислите крупные туроператорские фирмы, специализирующиеся на организации автобусных туров. 4. Составить проект программы обслуживания туристов на автобусном туре по маршруту Санкт-Петербург –Карелия. Определить: перечень туристских предприятий, исполнителей туристских услуг, период предоставления услуг, перечень экскурсии достопримечательных объектов, комплекс досуговых мероприятий, продолжительность пребывания в каждом пункте маршрута, потребность в гидах, экскурсоводах и др. Расписать по дням обслуживания. 5. К заданному туру подготовить информационный листок к туристской путевке. 	2	OK 09
	<p>Самостоятельная работа Анализ транспортного обслуживания в пакетных и индивидуальных турах</p>		
2.7. Работа турператоров со страховыми компаниями. Визовые формальности .	<p>Лекция 12 Взаимоотношения туроператора и страховых компаний. Программы страхования. Виды страховых программ. Страхование туристов от несчастных случаев. Права и обязанности страховщика. Визовые формальности. Основные виды виз. Страны визового и безвизового въезда для граждан РФ.</p> <p>Практическая работа 12 : Оформление визового запроса</p> <p>Задание 1: Заполнить образцы бланков заявления о выдаче паспорта нового поколения и старого образца на собственное имя с учетом возраста.</p> <p>Ход работы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Скачать бланки заявлений на выдачу паспорта и распечатать с учетом требований к ним http://www.fms.gov.ru/- нового образца;http://fmsnnov.ru/?id=411– старого образца 2. Заполнить бланки на свое имя с учетом возраста, соблюдая требования к их оформлению <p>Задание 2: Заполнить заявление на получение шенгенской визы в Италию (другую страну) на свое имя с учетом возраста и семейного положения.</p> <p>Ход работы:</p>	2	ПК 2.1 ПК 2.2. OK 01-05 OK 09

	<ol style="list-style-type: none"> Скачать бланк заявления на выдачу шенгенской визы и распечатать с учетом требований к нему http://italy-vms.ru/ru/content/123.htm Заполнить бланк на свое имя с учетом возраста, семейного положения и соблюдая требования к оформлению бланка Составить перечень документов необходимых для предоставления в визовый центр: для совершеннолетних граждан и несовершеннолетних. <p>Самостоятельная работа Особенности страхования туристов Визовое сопровождение туристов</p>		
2.8. Продвижение турпродукта	<p>Лекция 13 Продвижение тура. Инструменты продвижения туристского продукта на рынок в современных условиях. Работа с агентствами. Обязанности агента и туроператора по агентскому договору. Основные расходы туроператора по содержанию агентов. Реклама и PR-акции как инструмент продвижения туров. Способы продвижения турпродукта. Рекламная деятельность. Виды рекламных продуктов (Рекламный щит, Реклама на транспорте, Реклама на сайте, Интернет-рассылка, телепередачи, радиотрансляции, спонсорство, благотворительность, презентации). Правила работы на выставках, методы анализа результатов деятельности на выставках</p> <p>Направления продвижения турпродукта. Методы продвижения тур продукта. Влияние стимулирование сбыта на конкурентоспособность компании. Способы продвижения тур продукта. Разработка сценария рекламного ролика для «своей» компании.</p> <p>Практическая работа 13 : Разработка проекта рекламы</p> <p>Задание 1: разработать рекламу для реализации вашего тура.</p> <p>Задание 2: Ваша туристическая фирма с целью привлечения новых туристов решила провести презентацию турпродукта (выберите наиболее интересный для вас) Разработайте буклет для демонстрации туристам и приготовьте презентацию.</p>	2	ПК 2.1 ПК 2.2. ОК 01-05 ОК 09
2.9. Стратегия туроператора	<p>Лекция 14 Стратегия турфирмы. Стадии разработки стратегии туроперейтинга. Виды стратегий. Классификация стратегий в зависимости от сферы деятельности турфирмы.</p>	2	ПК 2.1

на рынке	<p>Практическая работа14 .</p> <p>Открывая турфирму, Вы, наверное, пожелаете привлечь в неё наибольшее количество клиентов. Основными заботами обязательно станут вопросы местонахождения офиса турфирмы, виды продаваемых туров, перечень туроператоров, туры которых, Вы планируете продавать. Можно предположить, что оптимальным районом будет место, предельно близкое к возможным посетителям. Местонахождение и перечень оказываемых услуг оказываются существенным.</p> <p>Вопросы</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Какими способами и методами Вы выделите свою турфирму из групп конкурентов, особенно расположенных недалеко? 2. Каковы будут Ваши действия на стадии внедрения турфирмы? 3. Какие предприятия и организации участвуют в организации туристского продукта? <p>Ответы обоснуйте.</p>	2	ПК 2.2. ОК 01-05 ОК 09
2.10 Требования к безопасности туристского путешествия	<p>Лекция 15 Факторы, влияющие на туриста во время отдыха. Общие ограничительные меры во время пребывания в зарубежной стране. Страны риска для посещения. Организация безопасности туристов на турфирме. Контроль за выполнением требований безопасности.</p>	2	ПК 2.1 ПК 2.2. ОК 01-05
	<p>Практическая работа 15</p> <p>Составить памятку туристу для посещения неблагополучной и опасной выбранной страны (работа группами). Защита памяток</p>	2	ПК 2.1 ПК 2.2. ОК 09
2.11 Ценообразова ние турпродукта	<p>Лекция 16 Процедура ценообразования. Цена турпродукта и порядок расчета. Расчет себестоимости турпродукта. Виды цен в туризме. Каталоги и ценовые предложения. Факторы ценообразования в туризме. Формы предлагаемого ассортимента туров туроператора.</p>	2	ПК 2.1 ПК 2.2. ОК 01-05
	<p>Практическая работа16 Расчёт стоимости тура внутреннего туризма</p> <p>Задание 1</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Составьте тур по Москве на 3 дня на любую тему. 2. Рассчитайте стоимость тура на 5 человек и группу из 40 человек 	2	ПК 2.1 ПК 2.2. ОК 09

	<p>Задание 2</p> <p>Расчёт стоимости тура выездного туризма</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Составьте тур в Турцию на 6 ночей на любую тему. 2. Рассчитайте стоимость тура учитывая нынешний курс валют. 3. Туроператор – фирма «Спортивный туризм» проинформировала турагентов в разных городах России о том, что она организует поездку болельщиков на чемпионат мира по футболу. Пакет услуг включает: <ul style="list-style-type: none"> § авиаперелет (Москва – страна проведения чемпионата – Москва); § размещение в гостинице и питание; § трансферы; § посещение матчей с участием сборной России, финального матча; § оформление виз, страховок. Турагентство в Новосибирске ООО «Континент» заинтересовалось данным предложением и приглашает фирму «Спортивный туризм» к сотрудничеству. Оформите пакет документов для данной ситуации. 		
2.12. Брендинг в продвижении туропродукта	<p>Лекция 17 Использование брэндинга в современном туроперейтинге. Основные формы продаж туристского продукта. Брендинг территории. Классификация туристических брэндов. Реклама и имидж туристской фирмы. Правила проведения рекламной компании туристской фирмы. Нормативно-правовая база рекламы в России. Классификация туристской рекламы. Этапы планирования рекламной кампании турфирмы. Не рекламные методы продвижения туристского продукта. Стимулирование продажи и пропаганда туристского продукта.</p> <p>Практическая работа 17 . Создание брэнда продвижения турпродукта территории</p> <p><u>Задание:</u>1. Сформировать брэнд территории России и презентовать его.</p> <p>Предмет брендирования - отличительные особенности и конкурентные преимущества территории, с помощью правильного использования которых создаётся бренд территории.</p> <p>Потребители территориального бренда - целевые аудитории, на которые направлено воздействие, оказываемое брендом.</p> <p>2. Разработать проект рекламной компании с учетом наиболее эффективных рекламных инструментов.</p>	2	ПК 2.1 ПК 2.2. OK 01-05 OK 09

	Самостоятельная работа Характеристика отдельного брэнда		
Раздел 3	Оформление и разработка заказов клиентов		
3.1. Обработка заказов клиентов	Лекция 18 Технологии обслуживания клиентов. Теоретические аспекты оформления обработки заказов. Технологии работы с клиентами и их обслуживание. Выявление и анализ потребностей заказчика при подборе пакетного тура. Технологии поиска и предложений пакетного тура по заказу клиента. Теоретические аспекты качества обслуживания клиентов. Документальное оформление взаимоотношений турфирмы с клиентом.	2	ПК 2.1 ПК 2.2. ОК 01-05 ОК 09
	Практическая работа 18: Заказ клиента Деловая ситуация: оформить заказ клиента по определенному направлению Задание: Вам поступило задание разработать турпродукт по республике Татарстан от органов местной власти. Задача разработанного турпродукта – показать туристскую привлекательность региона. Целевая аудитория- семья с детьми.	2	
3.2.Технологии обслуживания клиентов. Бронировани е туров.	Лекция 19 Содержание процесса обслуживания и продажи туристского продукта. Методы продажи. Прием клиента и установление контакта с ним. Установление мотивации выбора турпродукта. Предложение туров. Оформление правоотношений и расчет с клиентом. Информационное обеспечение покупателя. Способы устранения проблем, возникающих во время тура.	2	ПК 2.1 ПК 2.2. ОК 01-05 ОК 09
	Практическая работа 19: Бронирование тура Задание 1. Провести анализ систем бронирования туроператоров Задание 2. Анализ деятельности принимающих компаний в России и за рубежом Задание 3 : Подобрать тур в соответствии с заявкой туриста. Ход работы: 1. Ознакомьтесь с запросами туриста. 2. Оформите заявку, являющейся приложением к договору о реализации турпродукта. 3. Подберите тур в соответствии с заявкой на сайте туроператора в режиме on-line.	2	

	<p>4. Представьте скрины алгоритма бронирования тура.</p> <p>Задача 1.</p> <p>Страна – Турция, вылет из Омска;</p> <p>Продолжительность – начало мая, 9 дней;</p> <p>Туристы - семейная пара;</p> <p>Отель – хороший отель с большой территорией 5 звезд; 1 линия с бассейном и фитнес-центром, недалеко от аэропорта.</p> <p>Питание – все включено;</p> <p>Экскурсионная программа – не желают.</p> <p><i>Заполнение заявки на бронирование (форма)</i></p>		
3.3. Конфликт в работе менеджера в	<p>Лекция 20 Правила общения с туристом в офисе.</p> <p>Конфликты в работе менеджера. Определение причин конфликтов. Наводящие и правильные вопросы в работе менеджера.</p> <p>Методы разрешения конфликтов. Стратегии в управлении конфликтами.</p> <p>Практическая работа 20</p> <p>Деловая игра «Практика делового общения».</p> <p>Представьте, что вы руководитель турфирмы и ищете партнера в гостиничном обслуживании. Разыграйте сцену как вы и ваш партнер будете вести беседу.</p> <p>На что будете делать аспекты, чтобы прийти к общему согласию и взаимной выгоде?</p>	2	ПК 2.1 ПК 2.2. OK 01-05 OK 09
Промежуточная аттестация (экзамен) + консультации	6+2		
Самостоятельная работа	4		
	Итого по курсу:	80 ч ауд. 40 лекций 40 ПР СРС- 4 ч 2 ч- конс 6 ч-	

		экзамен +30 ч- курсовы е	
Курсовые проекты (работы) Тематика курсовых проектов (работ)		30	
<p>1. Развитие дополнительных услуг в гостиничном сервисе.</p> <p>2. Особенности и виды рекламы в сфере туризма</p> <p>3. Роль сферы обслуживания в общественно-экономической жизни страны.</p> <p>4. Факторы, влияющие на развитие сферы обслуживания.</p> <p>5. Особенности внешнего и внутреннего оформления офиса турфирмы</p> <p>6. Признаки классификации услуг.</p> <p>7. Персонал туристской фирмы</p> <p>8. Особенности страхования в туризме</p> <p>9. Основные и дополнительные туристские услуги. Их особенности и значение.</p> <p>10. Формы и виды обслуживания на предприятиях индустрии туризма.</p> <p>11. Государственная концепция регулирования выездного туризма РФ.</p> <p>12. Основные направления развития экстремального и приключенческого туризма в России</p> <p>13. Рекламная деятельность турфирмы</p> <p>14. Чarterные программы российских туроператоров. Договор чартера.</p> <p>15. Продвижение туристского продукта в сети Интернет</p> <p>16. Основные направления развития спортивного туризма в России</p> <p>17. Особенности коммуникационной политики турфирмы</p> <p>18. Формы и виды туристических услуг.</p> <p>19. Классификация туристических услуг.</p> <p>20. Особенности оформления виз, для туристов, путешествующих в страны Европы.</p> <p>21. Применение закона о сохранности персональных данных в туризме.</p> <p>22. Основные направления выездного туризма и перспективы их развития в XXI веке.</p> <p>23. Организация туристских перевозок.</p> <p>24. Гастрономический туризм - основные направления развития в России</p>			

- | | | |
|---|--|--|
| <p>25. Организация питания в гостинице, отеле.</p> <p>26. Виды размещения в гостинице, отеле.</p> <p>27. Российские организации, занимающиеся круизными маршрутами. Их характеристики, профиль работы.</p> <p>28. Особенности профессиональной деятельности туроператора выездного туризма.</p> <p>29. Экономическая эффективность рынка выездного туризма.</p> <p>30. Основные направления развития экстремального и приключенческого туризма.</p> <p>31. Популярные туристские маршруты и программы.</p> <p>32. Организация туристических выставок. Специфика работы во время выставочных мероприятий.</p> <p>33. Выездной туризм как наиболее сложный и капиталоёмкий вид туроперейтинга.</p> <p>34. Комплекс услуг туроператора.</p> <p>35. Договорные отношения в туристской индустрии</p> <p>36. Организации туристско-рекреационной деятельности в регионе</p> <p>37. Организационно-правовая форма туристского предприятия</p> <p>38. Особенности государственного регулирования туризма в РФ</p> <p>39. Особенности работы турагентской организации</p> <p>40. Особенности работы туроператорской организации</p> <p>41. Перспективные программы развития туризма в регионах РФ</p> <p>42. Факторы, влияющие на структуру и формирование турпродукта</p> <p>43. Организация размещения в туризме</p> <p>44. Организация питания в туризме</p> <p>45. Организация развлечений в туризме</p> <p>46. Организация авиаперевозок в туризме</p> <p>47. Организация автоперевозок в туризме</p> <p>48. Организация экскурсионного туризма</p> <p>49. Организация гастрономического туризма</p> <p>50. Организация приключенческого туризма</p> <p>51. Организация экологического туризма</p> <p>52. Организация делового туризма</p> <p>53. Организация спортивного туризма</p> <p>54. Организация религиозного туризма</p> <p>55. Организация лечебно-оздоровительного туризма</p> <p>56. Организация событийного туризма</p> | | |
|---|--|--|

Учебная практика Задание на учебную практику (виды работ):		36	
Производственная практика (по профилю специальности)		18	
Виды работ			
МДК 02.02 Предоставление турагентских услуг		88 ч	
Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и форма организации деятельности обучающихся	Объем, акад.ч/в том числе в форме практической подготовки акад.ч.	Коды компетенций, формированнию которых способствует элемент программы
Раздел 1	Основы турагентской деятельности		
Тема 1.1. Основы турагентской деятельности. Нормативная база.	Лекция 1 Понятие турагентской деятельности. Турагент. Развитие и регулирование турагентской деятельности в РФ и за рубежом. Взаимодействие турфирмы-агента и турфирмы- оператора. Международное регулирование туристской деятельности. Развитие и регулирование турагентской деятельности в России. Продавцы, покупатели и исполнители туристских услуг. Потребительское право. Нормативная база осуществления турагентской деятельности. Закон « О защите прав потребителей. Организационно- правовые формы функционирования турагентов. Права и обязанности туроператоров, турагентов и туристов. К правилам реализации туристского продукта.	2	ПК 2.1 ПК 2.2. ОК 01-05 ОК 09

	<p>Практическая работа 1 : Анализ туристских фирм города. Специфика работы</p> <p>Задание.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Разработать критерии для сравнения видов деятельности туристских фирм. 2. Провести анализ туристских фирм (10 туристских фирм), сделать вывод. Критерии сравнения (№, критерии сравнения, наименование турфирмы) 3. Разбор ситуаций предоставления некачественных услуг , неполного предоставления услуг турагентом 	2	
	<p>Самостоятельная работа.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ознакомиться с единым Федеральным реестром туристических агентств 2. Выявить в СМИ, электронных изданиях и провести анализ предоставления некачественных услуг, неполного предоставления услуг турагентов в соответствии с законодательством РФ. <p>Ответственность ТА перед туристом.</p>		
Тема 1.2. Информационные ресурсы в туризме	<p>Лекция 2Информационные технологии и профессиональные пакеты программ по бронированию. Технологии использования базы данных. Различные виды ресурсов на русском и иностранном языках, правила их использования. Методы поиска, анализа и формирования баз актуальной информации с использованием различных ресурсов на русском и иностранном языках. Информационные технологии и профессиональные пакеты программ по бронированию. Составляющие брэнда региона.</p> <p>Практическая работа 2 « Анализ электронных каталогов туроператоров»</p> <p>Задание: Провести анализ содержания электронных каталогов на сайте туроператора. Выявить недостающую информацию. Туроператоры: Анексур, Пегас, Библиоглобус, Пак Групп, Алеан.</p> <p>Задание: Анализ профиля турагентов</p>	2	ПК 2.1 ПК 2.2. ОК 01-05 ОК 09
Тема 1.3. Документация турагентства и формальности	<p>Лекция 3Документация турагентства, ведение туристской отчетности.</p> <p>Технологическая документация тура: технологическая карта туристского путешествия. Паспорт маршрута, график загрузки туристского предприятия.</p> <p>Информационный листок к турпутевке, турпутевка, лист бронирования, договор с клиентом, описание маршрута, памятка для туриста, рекламные проспекты и буклеты,</p>	2	ПК 2.1 ПК 2.2. ОК 01-05

<p>.</p>	<p>прайс-лист. Документы , остающиеся у туриста после совершения покупки тура: договор, турпутевка, туристский ваучер, проездные документы, памятка туриста, расписка о получении документов</p>		OK 09
	<p>Практическая работа 3 « Заполнение документов турагентства»</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Заполнение технологической документации 2. Формирование информационного листа к турпутевке 3. Составление рекламного проспекта или буклета 	2	
	<p>Лекция 4Законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора. Шенгенское соглашение. Паспортно-визовые формальности. Заграничный паспорт гражданина Российской Федерации: общегражданский паспорт, дипломатический паспорт, служебный паспорт, паспорт моряка. Виза. Типы виз: деловая (бизнес-виза), частная, рабочая, транзитная, туристическая. Требования консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы. Перечень стран, входящих в Шенгенское соглашение. Правила пресечения границ этих государств гражданами РФ.</p>	2	ПК 2.1 ПК 2.2. OK 01-05 OK 09
	<p>Лекция 5Таможенные формальности. Декларирование, таможенный контроль, Системы « зеленых» и «красных» коридоров Вопросы таможни и вывоза/ввоза товаров, валюты и иных ценностей. Требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю. Медико-санитарные формальности Международный сертификат о вакцинации, ветеринарные сертификаты. Страхование в туризме Медицинское страхование, страховой полис путешественника, страхование гражданской ответственности автовладельцев транспортных средств («зеленая</p>	2	ПК 2.1 ПК 2.2. OK 01-05 OK 09

	<p>карта»). Страхование ответственности туроператора.</p>		
	<p>Практическая работа 4 : «Заполнение бланка визовой анкеты»</p> <p><u>Задание.</u> Заполните анкету на визу в Италию и укажите места подписи анкеты: Клиент Смирнов Иван Петрович 12.08.1978 г.р. паспорт ОЗП 42 0812365 выдан 01.06.2012 действителен до 01.06.2022 отделом УФМС 70009. Паспорт РФ 6902 112354 выдан Октябрьским РОВД г. Томска. Разведен. Страна рождения г. Кемерово. Проживает по адресу: г.Томск, ул. Смирнова 46 кв.22, дом. Тел: 789238, сот: 89523338732. Работает ООО «Северный Ветер» инженером. Адрес фирмы г.Томск, пер. Сокко 12/2 оф. 25. Тел. 525332. Цель поездки туристическая, период поездки с 02.12.14 по 10.12.2014. Отец: Смирнов Петр Владимирович, Мать Смирнова Татьяна Ивановна. Поездка в первые.</p>	2	
	<p>Практическая работа 5 «Комплектование пакета документов для получение визы»</p> <p>Задание.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Проконсультируйте туриста по необходимому пакету документов на визу в страны ЕС. 2. Проверьте документы у туриста. 3. Оформите пакет документов для выезда туриста за рубеж по туру 	2	
	<p>Самостоятельная работа.</p> <p>Составить конспект Визовое сопровождение туристов</p> <p>Разработать программу туристского обслуживания</p>		
Тема 1.4 Общие положения о договорах	<p>Лекция 6 Понятие договор. Публичный договор. Виды условий договора. Работа с персональными данными туристов. Порядок заключения. Изменения и расторжения договора. Отдельные виды обязательств: агентский договор. Договор возмездного оказания услуг. Страхование.</p> <p>Практическая работа 6 « Анализ и реализация договоров»</p> <p>Задание: Изучить технологии оформления договоров</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Произвести выдачу туриstu документов по туру и рассказать про каждый документ. Зафиксировать выдачу документов. 2. Изучение договора о реализации турпродукта <p>Задание:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Изучить договор между туристской фирмой и туристом 2. Выделить пункт договора в котором содержится: сведения о туроператоре (адрес местонахождения, 	2	ПК 2.1 ПК 2.2. OK 01-05 OK 09

	<p>реестровый номер, срок действия страхования гражданской ответственности, срок и сумма банковской гарантии)</p> <p>3. На каких условиях осуществляется бронирование и расчет по заявке от туриста.</p> <p>4. Что такое форс-мажорные обстоятельства.</p> <p>5. Претензия.</p> <p>6. Ответственность туриста</p> <p>7. Ответственность туроператора</p> <p>8. Ответственность туристской фирмы</p> <p>9. Аннулирование договора.</p>		
	<p>Практическая работа 7:«Оформление договора о реализации туристского продукта»</p> <p>Задание: Оформить договор с туристом о реализации туристского продукта</p> <p>Критерии оценки :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Предоставление информации о действующем туроператоре, формирующем заданное направление 2. Предоставление информации о страховании 3. Предоставление информации о цели поездки 4. Предоставление информации о сроках поездки 5. Предоставление информации о визовом обслуживании 6. Предоставление информации о продолжительности поездки 7. Предоставление информации о составе и возрасте туристов 8. Предоставление информации о средстве размещения 9. Предоставление информации о типе питания 10. Предоставление информации о переездах по 1 маршруту 11. Предоставление информации о трансфере 12. Предоставление информации о ценовой категории <p>Оценка по бальной системе. Каждый правильно выполненный пункт- 1 балл.</p> <p>Самостоятельная работа</p> <p>Составить конспект « Особенности страхования туристов»</p>	2	
Тема 1.5. Порядок образования турфирмы	<p>Лекция 7Регистрация турфирмы. Устав. Порядок ликвидации турфирмы. Основы бизнес-планирования и специфика его реализации в турфирмах.</p> <p>Конкурентоспособность турфирмы. Подготовка продукта к реализации.</p> <p>Ценообразование и калькуляция услуги. Рентабельность и прибыль. Оформление офиса турфирмы</p>	2	ПК 2.1 ПК 2.2. ОК 01-05

	<p>Практическая работа 8</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Калькуляция туристского продукта. Расчет стоимости тура 2. Проект оформления туристского офиса 	2	ОК 09
Тема 1.6. Формировани е экскурсионно й программы	<p>Правила составления экскурсионной программы. Принципы и технологии.</p> <p>Самостоятельная работа</p> <p>Составление программы экскурсионного обслуживания по маршруту в России для зарубежных туристов. (на выбор студента)</p> <p>Составление программы экскурсионного обслуживания в России и за рубежом для российских туристов (на выбор студента)</p>	2	ПК 2.1 ПК 2.2. О ОК 09 К 01-05
Тема 1.6 Продажи туристских продуктов	<p>Лекция 8 Специфика продаж в турбизнесе. Продажа услуги. Методы изучения запросов потребителей. Пакетный и индивидуальный тур. Правила продажи туристского продукта потребителю. Каналы распространения турпродукта. Типы каналов сбыта туристских услуг. Продажа продукта по телефону. Критерии при выборе посредников сбыта. Требования российского законодательства к правилам реализации туристского продукта и информации, предоставляемой потребителю услуг. Средства стимулирования потребителя: предоставление скидок, дополнительного бесплатного обслуживания. Раздача сувенирной продукции, бонусные программы, кэшбэк. Система мер по созданию положительного имиджа турфирмы на рынке.</p> <p>Практическая работа 9</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Составить анкету для выяснения запросов потребителя турпродуктов. 2. Изучение рекреационных возможностей заданного региона для сбыта турпродуктов. 3. Разработать систему поощрения туристов <p>Самостоятельная работа</p> <p>Анализ транспортного обслуживания в пакетных и индивидуальных турах</p>	2	ПК 2.1 ПК 2.2. ОК 01-05 ОК 09

Тема 1.7. Презентация турпродукта	Лекция 9 Цели презентации. Правила составления презентации. Требования формированию презентации	2	ПК 2.1 ПК 2.2. ОК 01-05 ОК 09
	Самостоятельная работа Формирование презентации тура Составить презентацию тура		
Раздел 2	Коммуникационные технологии в туризме		

Тема 2.1. Деловое общение на предприятиях сферы туризма.	Лекция 10 Практика делового общения и переписки. Формирование коммуникативных навыков . Понятие корпоративной культуры. Профессиональная этика работников туроператорской компании.	2	ПК 2.1 ПК 2.2. ОК 01-05
	Практическая работа 10 Деловая игра « Практика делового общения». Правила проведения семинаров и вебинаров. Деловая игра « Основы делового общения»		
Тема 2.2. Качество обслуживания в турфирмах	Лекция 11 Работа с информационно-справочным материалом. Изучение популярных электронных порталов по туризму и работа с ними. Использование каталогов и ценовых предложений. Решение проблем с помощью правового регулирования. Качество обслуживания и способы его регулирования в туризме.	2	ПК 2.1 ПК 2.2. ОК 01-05
	Практическая работа 11 Написать краткое эссе « Приемы воздействия на клиента в турфирме»		
Раздел 3	Координация качества выполнения туроператорских и турагентских услуг		
Тема 3. 1. Организация контроля качества обслуживания на предприятии.			
Тема 3. 1.1. Организация контроля качества обслуживания на предприятиях	Лекция 12 Понятие качества и классификация показателей качества услуг организаций, осуществляющих туристскую деятельность на территории Российской Федерации. Модель восприятия качества обслуживания на предприятии индустрии туризма. Определение качества туристской услуги. Критерии понятия « качества туруслуг». Подходы к измерению показателей качества туристских услуг.Показателями технического качества тура, показателями функционального качества, показатели этического качества Категории качества туруслуг. Формы и методы контроля. Модели качества услуг. Современные стратегии обеспечения качества туристских услуг. Соответствие нормативной	2	ПК 2.1 ПК 2.2. ОК 01-05 ОК 09

	<p>документации потребительским требованиям</p> <p>Нормативная база в области обеспечения качества услуг : «О защите прав потребителей»Ключевые стандарты обслуживания :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) ГОСТ Р 50690-2000 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Туристические услуги. Общие требования»; 2) ГОСТ Р 50644-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов»; 3) ГОСТ Р 51185-98 «Туристские услуги. Средства размещения». 4) ГОСТ Р 50681-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристических услуг». <p>Политика туристских фирм в области обеспечения качества. Учет и анализ затрат на качество услуг</p> <p>Мероприятия, направленные на обеспечение соответствующего уровня качества обслуживания.</p> <p>Контроль качества услуг: визуальный, инструментальный, социологический, аналитический.</p> <p>Самоконтроль туристского предприятия. Проверяющие органы.</p>		
	<p>Практическая работа 12</p> <p>Разработка контроля качества обслуживания на предприятии</p> <p>Определение проблем контроля качества услуг. Решение деловых ситуаций</p>	2	
	<p>Самостоятельная работа</p> <p>Анализ сферы обслуживания. Формы организации обслуживания Этапы обслуживания клиентов.</p>		
Тема 3.1.2. Сервис и модели качества услуг	<p>Лекция 13Базовые понятия сервисной деятельности в туризмустрии. Модель качества услуги на предприятиях в сфере услуг туризма. Модель системы качества услуг в туристской фирме.</p> <p>Формирование системы качества. Анализ и функционирование качества. Политика в области качества туристского обслуживания. Формирование системы качества туристской фирмы</p> <p>Профессиональное поведение работников на предприятии. Конфликты и их решения.</p>	2	ПК 2.1 ПК 2.2. ОК 01-05
	<p>Практическая работа 13:</p> <p>Документальное оформление туристского офиса.</p> <p>Провести анализ управления качеством услуг на примере турфирмы (на выбор студента) https://studfile.net/preview/5133251/page:5/</p>	2	ОК 09
	<p>Самостоятельная работа</p> <p>Анализ требований к профессиональному поведению работников на предприятии туристского и</p>		

	гостиничного сервиса		
Тема3. 1.3. Контроль качества туристских услуг	Лекция 14 Сущность и необходимость организации контроля качества продукции и услуг Оценка и контроль качества исполнения туристских и экскурсионных услуг. Основные положения проектирования туристских услуг.	2	ПК 2.1
	Практическая работа 14-15 Разработать комбинированный тур . В программе должно быть предусмотрено несколько видов транспорта. Размещение туристов, питание, экскурсии, свободное время. Провести расчеты . Подготовить тур к продаже. Провести оценку качества предоставляемой услуги.	4	ПК 2.2. OK 01-05
	Самостоятельная работа Жалобы клиентов в процессе осуществления сервисной деятельности Рекомендации по рассмотрению жалоб и претензий клиентов Конфликты и их решения		OK 09
Тема3.1.4.Контроль качества обслуживания в гостиничной индустрии	Лекция 15 Основные направления предоставления качественных услуг в гостиничной индустрии. Элементы комфорта(Информационный;Экономический;Эстетический;Бытовой; Психологический). Организация контроля качества на предприятиях гостеприимства. Работа с жалобами и претензиями клиентов.	2	ПК 2.1 ПК 2.2. OK 01-05 OK 09
Тема 2. Оценка качества обслуживания на предприятии		6/ 10	

Тема 3. 2.1. Оценка качества обслуживания . Методы.	Лекция 16 Контроль и оценка качества туристской услуги. Анализ соответствия качества услуг требованиям потребителя. Осуществление корректирующих воздействий. Системы качества обслуживания .Способы измерения качества туристских услуг.Формы и методы оценки качества услуг. Базовые (элементарные) статистические методы контроля качества . SMART-способ определения качества услуг. Анализ функционирования системы качества Петля качества. Методы контроля качества: контрольный листок; гистограмма; диаграмма рассеяния (разброса); диаграмма расслоения; диаграмма Исикавы; метод контрольных карт; диаграмма Парето.	2	ПК 2.1
	Практическая работа 16 Провести анализ качества туристской услуги по заданным параметрам Определение показателей качества обслуживания		ПК 2.2.
	Самостоятельная работа Мониторинг качества обслуживания. Контроль и качество обслуживания . Управление качеством обслуживания клиентов.		ОК 01-05 ОК 09
Тема 3. 2.2. Особенности обеспечения качества услуг	Лекция 17 Организация контроля качества на предприятиях туризма. Иновационные технологии в области управления качеством туристских услуг, методы контроля и оценки качества туристских услуг. Техническое регулирование, направленное на реализацию системы повышения качества туристских услуг (1. Регламентирование. 2. Стандартизация на национальном уровне. 3. Стандартизация на уровне организации. 4-а. Декларирование. 4-б. Обязательная сертификация. 5. Добровольная сертификация. 6-а. Аккредитация. 6-б. Уполномочивание. 7. Испытания. 8. Регистрация. 9. Приемка и ввод в эксплуатацию. 10. Категорирование. 11. Оценка мастерства исполнителя. 12. Экспертиза услуг. 13. Аттестация рабочих мест 14. Конкурсы 15. Контроль качества 16. Государственный контроль (надзор)	2	ПК 2.1 ПК 2.2. ОК 01-05 ОК 09
	Практическая работа 17 -18 Провести оценку эффективности туристского предприятия Провести оценку эффективности предприятия гостиничного сервиса	4	
Тема 3. 2.3.Особенности обеспечения качества услуг	Лекция 18 Разработка и применение программ повышения качества услуг организаций, осуществляющих туристскую деятельность. Примерное содержание анкеты для выявления направлений по повышению качества работы организации, осуществляющей туристскую деятельность. Принципы менеджмента качества и рекомендации по их применению в организациях, осуществляющих туристскую деятельность. модель содержания руководства по качеству туристских услуг для организаций, осуществляющих туристскую деятельность. Рекомендации по внедрению	2	ПК 2.1 ПК 2.2. ОК 01-05

	системы менеджмента качества в организациях, осуществляющих туристскую деятельность. Рекомендации по созданию системы независимой оценки качества услуг организаций, осуществляющих туристскую деятельность Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества услуг организаций, осуществляющих туристскую деятельность		OK 09
	Практическая работа 19 Составление характеристики туризма или гостиничного сервиса	2	
	Практическая работа 20 Определение показателей качества обслуживания предприятия сервисная	2	
Итого по курсу:		76 ч.ауд. 36 ч- лекции 40 ч – ПР СРС- 4 ч. + 2 ч- конс. + 6 ч - экзамен	
Учебная практика: Ознакомление с должностными обязанностями персонала туроператорской/турагентской компаний. - 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	36		
Производственная практика Виды работ - Проведение маркетинговых исследований рынка туристских услуг	18		

- Формирование туристского продукта

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

Кабинет:

- Кабинет организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж

оснащенных оборудованием:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- экран, проектор, магнитная доска;
- дидактические пособия;
- программное обеспечение;
- видеофильмы по различным темам;

техническими средствами:

- видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном или телевизор, или плазменная панель);
- компьютеры по количеству посадочных мест;
- профессиональные компьютерные программы.

Оснащенные базы практики, в соответствии с п 6.1.2.3 примерной рабочей программы по специальности.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

3.2.1. Обязательные печатные издания

1. Косолапов, А. Б., Технология и организация туроператорской деятельности : учебник / А. Б. Косолапов. — Москва : КноРус, 2024. — 389 с.
2. Захарова, Н. А. Туристские формальности : учебное пособие / Н. А. Захарова. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 220 с. — ISBN 978-5-4497-0394-1. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/93553.html> (дата обращения: 01.11.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
3. Продвижение и сопровождение туристских услуг : учебное пособие / Л. Б. Нюренбергер, О. В. Леушина, Н. А. Лучина [и др.]. — Новосибирск : Новосибирский государственный университет экономики и управления «НИНХ», 2021. — 210 с. — ISBN 978-5-7014-1013-6. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/126982.html> (дата обращения: 11.10.2024). — Режим доступа: для авторизир. пользователей. - DOI: <https://doi.org/10.23682/126982>

МДК.02.02. Предоставление турагентских услуг

1. Валеева, Е. О. Современные технологии организации туристской деятельности : учебное пособие / Е. О. Валеева. — Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2023. — 196 с. — ISBN 978-5-4377-0057-0. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/129199.html> (дата обращения: 25.02.2025). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей
2. Косолапов, А. Б., Технология и организация туроператорской деятельности : учебник / А. Б. Косолапов. — Москва : КноРус, 2024. — 389 с.

3.2.2. Основные электронные издания

Образовательная платформа Юрайт <https://urait.ru/>;

Образовательная платформа Профобразование <https://profspo.ru/>

3.2.3. 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 (ред. от 11.06.2021) «О защите прав потребителей»;
3. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р (ред. от 23.11.2020) «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года».

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
МДК 02.01. Предоставление туроператорских услуг		
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	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	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	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	Владеть культурой межличностного общения	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

социального и культурного контекста		
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
ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов.		
ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа.		
МДК 02.02. Предоставление турагентских услуг		
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами	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 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	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	Уметь координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей	Знать этику делового общения	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

социального и культурного контекста		
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
ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов.	<p>Координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа</p> <p>Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями</p> <p>Владеть культурой межличностного общения</p> <p>Владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры</p> <p>Владеть техникой количественной оценки и анализа информации</p> <p>Владеть методикой хранения и поиска информации</p> <p>Вести документацию, хранение и извлечение информации</p> <p>Пользоваться компьютерными программами бронирования туров</p> <p>Осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа</p> <p>Собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные</p> <p>Формировать банки данных</p>	<p>Оценка результата выполнения практических заданий</p> <p>Экспертная оценка преподавателем защиты рефератов</p> <p>Тестирование</p> <p>Решение Кейсов</p>
ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа.	<p>Законодательство Российской Федерации в сфере туризма</p> <p>Нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности</p> <p>Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов</p> <p>Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги</p> <p>Системы бронирования услуг</p> <p>Организацию работы с запросами туристов</p> <p>Требования к оформлению и учету заказов</p> <p>Порядок</p>	<p>Оценка результата выполнения практических заданий</p> <p>Экспертная оценка преподавателем защиты рефератов</p> <p>Тестирование</p> <p>Решение Кейсов</p>

	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	
--	--	--