

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования
«Костромской государственный университет»
(КГУ)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ

Направление подготовки *43.02.16 Туризм и гостеприимство*

Квалификация выпускника: специалист по
туризму и гостеприимству

Кострома 2023

Рабочая программа дисциплины «Предоставление турагенских услуг» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство» (далее СПО) утвержденного приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 12 декабря 2022 г. приказ N 1100

Разработал: Горланова И.Б., доц. каф. медиакоммуникаций и туризма, кан. филол.н., доцент

Рецензент: Пухачева Л.Л., директор ООО «Туркомпания Водолей»

ПРОГРАММА УТВЕРЖДЕНА:

Заведующий кафедрой осуществляющей выпуск по образовательной программе:

Белякова Е.Н. , канд. филол. наук, доцент,

Протокол заседания кафедры № 8 от 30.03.2023 г.

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Цель дисциплины: в результате изучения дисциплины обучающийся должен освоить основной вид деятельности «Предоставление турагентских услуг».

Задачи дисциплины:

- дать представление о законодательной базе и основах деятельности туристского агента, правилах предоставления услуг по продаже тура, оформлению документации к коммерческому предложению;
- уметь представлять коммерческое предложение по реализации туристского продукта в фирме турагента, оформлять документы по туру и документы строгой отчетности, представлять информацию и предложения по турам клиентам разных типов;
- владеть готовностью осуществлять предоставление турагентской услуги и оформлять документацию

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

освоить компетенции.

Код и содержание общих компетенции:

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 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения;

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях ;

ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности;

ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках;

Перечень профессиональных компетенций :

ВД 2 А. Предоставление туроператорских и турагентских услуг

ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов;

ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа

Знать:

- законодательство Российской Федерации в сфере туризма;
 - нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности;
 - ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов;
 - цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги;
 - системы бронирования услуг;
 - организацию работы с запросами туристов;
 - требования к оформлению и учету заказов;
 - порядок контроля за прохождением и выполнением заказов;
 - виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций;
 - программное обеспечение деятельности туристских организаций;
 - этику делового общения;
 - основы делопроизводства;
 - правила внутреннего трудового распорядка;
- правила по охране труда и пожарной безопасности

Уметь:

- координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа;
- взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами
- продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями;
- владеть культурой межличностного общения;
- владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры;
- владеть техникой количественной оценки и анализа информации;
- владеть методикой хранения и поиска информации;
- вести документацию, хранение и извлечение информации;
- пользоваться компьютерными программами бронирования туров;
- осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа;
- собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные; формировать банки данных.

Владеть:

- 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.

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Программа учебной дисциплины является частью ППССЗ в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Дисциплина относится к основной профессиональной образовательной программе: входит в ОПЦ, изучается в 3-6 семестре. Изучение дисциплины основывается на ранее освоенных дисциплинах: Введение в специальность. Учебная практика.

Изучение дисциплины является основой для освоения производственной практики.

4. Объем дисциплины

4.1. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием академических часов и виды учебной работы

4.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Всего часов – МДК 02.02 – 197 часов;

| Виды учебной работы | Очная форма |
|--|--------------------|
| Максимальная учебная нагрузка (всего) | 197 |
| Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего) | 116 |
| в том числе: | |
| Лекции | 53 |
| Практические занятия | 53 |
| Лабораторные занятия | |
| Курсовая работа | 10 |
| Практическая подготовка | 16 |
| Самостоятельная работа в часах | 65 |
| Форма промежуточной аттестации | Диф.зачет; экзамен |

4.2. Объем контактной работы на 1 обучающегося

| Виды учебных занятий | Очная форма |
|-------------------------|-------------|
| Лекции | 53 |
| Практические занятия | 53 |
| Лабораторные занятия | |
| Консультации | |
| Зачет/зачеты | |
| Экзамен/экзамены | |
| Курсовые работы | 10 |
| Курсовые проекты | |
| Практическая подготовка | |
| Всего | 116 |

5 .Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам), с указанием количества часов и видов занятий

5.1 Тематический план учебной дисциплины

| № | Название раздела, темы | Всего з.е/час | Аудиторные занятия | | | Самостоятельная работа |
|---|------------------------|---------------|--------------------|--------|------|------------------------|
| | | | Лекц. | Практ. | Лаб. | |

| | | | | | | |
|----|--|------------|-----------|-----------|--|-----------|
| | МДК 02.02 Предоставление турагентских услуг | | | | | |
| 1. | Основы турагентской деятельности | | 20 | 20 | | 20 |
| 2. | Коммуникационные технологии в туризме | | 23 | 23 | | 35 |
| 3 | Оформление и обработка заказа клиентов | | 10 | 10 | | 10 |
| | Курсовая работа | | | | | 10 |
| | Итого: | 197 | 53 | 53 | | 65 |

5.2. Содержание

Тема 1. Основы турагентской деятельности

1.1. Развитие и регулирование турагентской деятельности в РФ и за рубежом. Понятие турагентской деятельности. Международное регулирование туристской деятельности.

Развитие и регулирование турагентской деятельности в России

1.2. Нормативно-правовая база осуществления турагентской деятельности. Организационно - правовые формы функционирования турагентов

1.3. Обслуживание клиента в фирме турагента

1.4. Подготовка коммерческого предложения к туру.

1.5. Обоснование выбора тура.

1.6. Выявление и анализ запросов клиентов.

1.7. Типы клиентов туристских фирм. Предполагаемые возражения клиента.

1.8. Информирование клиента о туристских продуктах

1.9. Он-лайн-бронирование в турагентской фирме

1.10. Расчет стоимости турпакета

1.11. Основные и дополнительные услуги в туре

1.12. Оказание визовой поддержки в турагентстве

1.13. Документация турагента, ведение туристской отчетности. Права и обязанности туроператора, турагента и туриста

Тема 2. Коммуникационные технологии в туризме

1.1. Разбор ситуаций предоставления некачественных услуг, неполного предоставления услуг турагентом

1.2. Профессиональная этика работников туроператорской компании

1.3. Работа с информационно-справочными материалами. Изучение популярных электронных порталов по туризму и работа с ними.

1.4. Использование каталогов и ценовых предложений

1.5. Решение проблем с помощью правового регулирования. Качество обслуживания и способы его регулирования в туризме

Тема 3. Оформление и обработка заказа клиентов

Теоретические аспекты оформления и обработки заказов

Технология работы с клиентами и их обслуживанию

Теоретические аспекты качества обслуживания клиентов

6. Методические материалы для обучающихся по освоению дисциплины

6.1. Самостоятельная работа обучающихся по дисциплине (модулю)

| № п/п | Раздел (тема) дисциплины | Задание | Часы | Методические рекомендации по выполнению задания | Форма контроля |
|-------|---|---|------|--|----------------|
| 1. | Основы турагентской деятельности | Презентация коммерческого предложения | 20 | Подготовить презентацию из 10 слайдов и выступление | Выступление |
| 2. | Коммуникационные технологии в туризме | Ознакомление с общероссийским генеральным реестром туристических агентств. Выявление в СМИ, электронных изданиях и анализ предоставления некачественных услуг, неполного предоставления услуг | 35 | Ответы на вопросы : 1. Типы и виды коммуникаций 2. Значение коммуникаций при продаже тура 3. Построение коммуникации с клиентом в зависимости от типа туриста | Опрос, беседа |
| 3. | Оформление и обработка заказа клиентов | Заполнение бланков строгой отчетности | 10 | Используя бланки заполнить сведения о туроператоре, турагенте и клиенте | проверка |

6.2. Тематика и задания для практических занятий

Тема 1. Основы турагентской деятельности

1.1. Анализ профиля турагентов

1.2. Изучение технологии оформления договоров

1.3. Оформление пакета документов для выезда туриста за рубеж по туру

Тема 2. Коммуникационные технологии в туризме Деловая игра «Практика делового общения».

2.1. Правила проведения семинаров и вебинаров.

2.2. Деловая игра «Основы делового общения».

2.3. Написать краткое эссе на тему «Приемы воздействия на клиента в турфирме».

Тема 3. Оформление и обработка заказа клиентов

Мониторинг предложений туроператоров

6.3. Тематика и задания для лабораторных занятий

6.4. Методические рекомендации для выполнения курсовых работ (проектов)

Используя МУ Горланова И.Б., Данилина М.В. Предоставление турагентских и туроператорских услуг для СПО, подготовить курсовую работу по выбранной теме.

Тематика курсовых проектов (работ)

1. Тенденции развития туризма.
2. Планирование в туристической фирме.
3. Роль сферы обслуживания в общественно-экономической жизни страны.
4. Факторы, влияющие на развитие сферы обслуживания.
5. Тенденции развития сферы обслуживания.
6. Признаки классификации услуг.
7. Значение и сущность Общероссийского классификатора услуг населению.
8. Определение понятий «обслуживание туристов» и «туристские услуги».
9. Основные и дополнительные туристские услуги. Их особенности и значение.
10. Формы и виды обслуживания на предприятиях индустрии туризма. 11. Государственная концепция регулирования выездного туризма РФ.
11. Идеальная модель выездного туризма.
12. Особенности аутгоинг-туроперейтинга в условиях РФ.
13. Чартерные программы российских туроператоров. Договор чартера.
14. Формы сотрудничества туроператоров с зарубежными отелями.
15. Обзор программ «Мастер-тур» и «Мастер-агент».
16. Интернет бронирование авиабилетов.
17. Формы и виды туристических услуг.
18. Классификация туристических услуг.
19. Особенности оформления виз, для туристов, путешествующих на ж/д и автотранспорте.
20. Применение закона о сохранности персональных данных в туризме.
21. Основные направления выездного туризма и перспективы их развития в XXI веке.
22. Организация туристских перевозок.
23. Поддержка российских туристов за рубежом.
24. Организация питания в гостинице, отеле.
25. Виды размещения в гостинице, отеле.
26. Российские организации, занимающиеся круизными маршрутами. Их характеристики, профиль работы.
27. Особенности профессиональной деятельности туроператора выездного туризма.
28. Международный туристский рынок. Страны-доноры, страны-реципиенты.
29. Экономическая эффективность рынка выездного туризма.
30. Неизвестные туристские маршруты. Виды экстремального туризма.
31. Популярные туристские маршруты и программы.
32. Организация туристических выставок. Специфика работы во время выставочных мероприятий.
33. Выездной туризм как наиболее сложный и капиталоемкий вид туроперейтинга.
34. «Эгоистическая» модель выездного туризма.
35. Комплекс услуг туроператора.

36. Договорные отношения в туристской индустрии
37. Организации туристско-рекреационной деятельности в регионе
38. Организационно-правовая форма туристского предприятия
39. Особенности государственного регулирования туризма в различных странах мира
40. Особенности государственного регулирования туризма в РФ
41. Особенности работы турагентской организации
42. Особенности работы туроператорской организации
43. Перспективные программы развития туризма в регионах РФ
44. Факторы, влияющие на структуру и формирование турпродукта
45. Организация размещения в туризме
46. Организация питания в туризме
47. Организация развлечений в туризме
48. Организация авиаперевозок в туризме
49. Организация автоперевозок в туризме
50. Организация железнодорожных перевозок в туризме
51. Организация водных перевозок в туризме
52. Организация приключенческого туризма
53. Организация экологического туризма

7. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины

7.1. Основная литература:

| | | |
|---|--|---|
| 1 | Косолапов, Александр Борисович. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности : учеб. пособие / Косолапов Александр Борисович. - 5-е изд., стер. - Москва : Кнорус, 2016. - 294 с.: рис. - . - СД. - осн. - ISBN 978-5-406-05208-2 : 5. 429.00 | 5 |
| 2 | Туристско-рекреационный потенциал золотого кольца России [Электронный ресурс] : учеб. пособие / М-во образования и науки РФ, Костромской гос. ун-т, Каф. социально-культурного сервиса и туризма ; сост.: И. Б. Горланова, И. В. Кожевникова, С. Г. Шарабарина]. - Электрон. текст. данные. - Кострома : КГУ, 2017. - 123 с. - Библиогр.: с. 115-120. - ISBN 978-5-8285-0870-9 : Б. ц. Загл. с экрана, Имеется печатный аналог | |
| 3 | Туристско-рекреационный потенциал золотого кольца России : учеб. пособие / М-во образования и науки РФ, Костромской гос. ун-т, Каф. социально- культурного сервиса и туризма ; сост.: И. Б. Горланова, И. В. Кожевникова, С. Г. Шарабарина. - Кострома : КГУ, 2017. - 123, [1] с. - Библиогр.: с. 115-120. - ISBN 978-5-8285-0870-9 : 30.41. Имеется электрон. Ресурс | 5 |
| 4 | Жуков, Алексей Александрович. Технология и организация операторских и агентских услуг : учеб. / Жуков Алексей Александрович, С. О. Дерябина. - 2-е изд., стер. - Москва : Академия, 2014. - 208 с. - (Высш. проф. образование). - СД. - осн. - ISBN 978-5-4468-0487-0 6 : 718.00. | 4 |

7.2. Дополнительная литература:

| | | |
|---|--|---|
| 1 | Емелин, С. В. Технология и организация туроператорской деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 472 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13683-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/477186 | |
| 2 | Технология и организация гостиничных услуг: Уч./Л.Н.Семеркова, В.А.Белякова, Т.И.Шерстобитова и др. - М.: НИЦ ИНФРАМ, 2015. - 320 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат) (Переплёт) ISBN 978-5-16- 010163-7, 500 экз. http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=473650 | |
| 3 | Технология и организация предприятия туризма: Учебник / В.П. Орловская; Под общ. ред. проф. Е.И. Богданова. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 176 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-16-00629 http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=369959 | |
| 4 | Скобельцына, Анна Сергеевна. Технология и организация экскурсионных услуг : учеб. / Скобельцына Анна Сергеевна, А. П. Шарухин. - 2-е изд., перераб. - Москва : Академия, 2013. - 176 с. - (Высш. проф. образование. Бакалавриат). - СД. - осн. - ISBN 978-5-7695-9746-6 : 529.00. 8 | 8 |
| 4 | Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова, С.В. Латынова. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 320 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс; Режим доступа http://www.znanium.com]. — (Высшее образование: Бакалавриат) | |

7. 3. Учебно-методическая литература:

| | | |
|---|--|----|
| 4 | Горланова, И. Б. Технология и организация турагентской и туроператорской деятельности : методические указания / И. Б. Горланова, С. Г. Шарабарина. – Кострома : Изд-во Костром. гос. технол. ун-та, 2015. – 32 с. | 15 |
| 5 | Горланова, Ирина Борисовна. Предоставление туроператорских услуг : метод. указ. к выполн. курс. работы (проекта) / Горланова Ирина Борисовна, М. В. Данилина. - Кострома : КГТУ, 2014. - 24 с.: табл. - (Сред. проф. образов.). - БЗ.В. - доп. - б.ц | 30 |
| 6 | Горланова Ирина Борисовна. Технологии и организация операторских и агентских услуг в туризме : метод. пособие для выполн. практ. заданий / Горланова Ирина Борисовна. - Кострома : КГТУ, 2008. - 23 с. - ОПД, СД. - б.ц. | 25 |

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

8.1. Интернет-ресурсы, информационно-справочные и поисковые системы

Информация о курсе дисциплины в СДО:

Элемент «Лекции» ;

Элемент «Практические занятия», «Курсовое проектирование»;

Элемент «Самостоятельная работа»;

Элемент «Список рекомендуемой литературы»

Элемент «Промежуточная аттестация»;

Элемент «Обратная связь с обучающимися».

1. ГОСТ Р 50644 – 2009. Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов. [Электронный ресурс] // Техэкспер. Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации – Режим доступа: [http:// docs.cntd.ru/document/1200083215](http://docs.cntd.ru/document/1200083215)
2. ГОСТ Р 50681 – 2010. Туристские услуги. Проектирование туристских услуг. [Электронный ресурс]// Техэкспер. Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200083215>
1. ГОСТ Р 54604 – 2011.Туристские услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования. [Электронный ресурс] // Техэкспер. Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200083215>
3. Инструмент профессиональных гидов [Электронный ресурс]// Guidex. –Режим доступа: <http://guidex.io/>
2. Копорация Туризм.РФ. [Электронный ресурс]// –Режим доступа:<http://xn--g1abnnjg.xn--p1ai/>
4. Национальный проект «Туризм и индустрия гостеприимства» [Электронный ресурс]//Федеральное агентство по туризму/–Режим доступа: <http://tourism.gov.ru/contents/documenty/plan-deyatelnosti/natsionalnyy-proekt-turizm-i-industriya-gostepriimstva>
5. **Необычные экскурсии от местных жителей** [Электронный ресурс]//– Tripster.ru – Режим доступа: https://experience.tripster.ru/?utm_source=yandex&utm_medium=cpc&utm_campaign=brand_rus_srch_hand_kw&utm_content=61694476_Group-4560608347_Ad-10690448183&utm_term=tripster.ru&etext=2202.MFZru1F32vRqeNrfmXIIIdsSH1Sbz5XVID
6. Официальный портал «Ростуризм» /Сведения о туроператорах, содержащиеся в едином федеральном реестре туроператоров [Электронный ресурс] // Внутренний туризм. – Режим доступа : [http:// www. turizm. ru / tourism_low/ firms_reestr / 6581](http://www.turizm.ru/tourism_low/firms_reestr/6581).
3. Персональный гид туризма. [Электронный ресурс]//Персональный гид туризма? –Режим доступа: <https://www.personalguide.ru/>
7. Поиск экскурсий по всему миру. [Электронный ресурс] // Findgid Сервис поиска экскурсий. (агрегатор экскурсий) – Режим доступа: [http:// findgid.com/#](http://findgid.com/#)
1. Профстандарт 04.005 «Экскурсовод (гид)». Профессиональные стандарты и справочники должностей(от 24.12.21 [Электронный ресурс] // Профессиональные стандарты и ЕКДС-2022 – Режим доступа: https://classdoc.ru/profstandart/04_culture/professionalstandarts_162/
4. Стратегия развития туризма в Российской Федерации в период до 2035 года [Электронный ресурс]//Федеральное агентство по туризму/–Режим доступа:<http://tourism.gov.ru/contents/documenty/strategii/strategiya-razvitiya-turizma-v-rossiyskoy-federatsii-v-period-do-2035-goda> Национальный проект «Туризм и индустрия гостеприимства» [Электронный ресурс]//Федеральное агентство по туризму/–Режим доступа: <http://tourism.gov.ru/contents/documenty/plan-deyatelnosti/natsionalnyy-proekt-turizm-i-industriya-gostepriimstva>
5. Тонкости туризма. [Электронный ресурс]//Тонкости туризма – Режим доступа: <https://tonkosti.ru/>
6. Турдом. [Электронный ресурс]//Турдом –Режим доступа: <https://www.tourdom.ru/>
7. Туризм. [Электронный ресурс]//Туризм – Режим доступа: <http://www.turizm.ru/>
8. Туринфо. [Электронный ресурс]//Туринфо – Режим доступа: <http://tourinfo.ru/>
9. Федеральный закон от 20.04.2021 N 93-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» в части правового регулирования деятельности экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков и инструкторов-проводников» КонсультантПлюс, 1992-2022 <http://www.consultant.ru/law/hotdocs/68717.html/>. [Электронный ресурс] // Консультант Плюс – Режим доступа: [http:// www. base. consultant. ru](http://www.base.consultant.ru)
10. Федеральный закон Российской Федерации «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 4.10. 1996 г. –№ 132: в ред. Федерального закона от 03.05.2020 г. № 47-ФЗ. (с изм. и доп. от 2.07.2022.) [Электронный ресурс] // Консультант Плюс – Режим доступа: [http:// www. base. consultant. ru](http://www.base.consultant.ru)

8.2. Электронные библиотечные системы:

1. ЭБС «Лань».
2. ЭБС «Университетская библиотека online».
3. ЭБС «Znanium».
- 4.

9. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Для реализации дисциплины «Предоставление турагентских услуг» кафедры медиакоммуникаций и туризма располагает материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов практических занятий, дисциплинарной, междисциплинарной и модульной подготовки, учебной практики, предусмотренных учебным планом вуза и соответствующей действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Кафедра располагает 3 учебными кабинетами:

Лекционными аудиториями В1-43, В1-34 оборудованными мультимедийным проектором, и аудиторией для практических занятий В1-20., специально оборудованным кабинетом турагента.

Оборудование на кафедре:

- * ПЭВМ;
- * сканер;
- * копировальный аппарат Canon;
- * факс;
- * мультимедийный проектор (переносной);
- * телевизор Samsung;
- * видеомэгаффон Samsung;
- * магнитола PANASONIK;
- * видеокамера PANASONIK NV GS11;
- * фотоаппарат Olimpus;
- * фотоаппарат Nikon;
- * диктофон;
- * 3 D очки для проведения экскурсий
- * программное обеспечение общего и профессионального назначения; * комплект бланков технологической документации; * комплект учебно-методической документации:
 - комплект CD-дисков (ценовые приложения, информация по странам, дисциплинам специальности, реклама);
 - рекламные проспекты, буклеты, профессиональные журналы (в том числе на иностранных языках); - комплект фильмов;
 - комплект материалов туристских выставок (в частности турпакеты различных турфирм по разным направлениям);
 - комплект слайд-фильмов;
 - комплект материалов курсового и дипломного проектирования;
 - комплект наглядных пособий (портфели экскурсовода, тексты экскурсий, методические разработки, региональные и муниципальные программы).

Лицензионное программное обеспечение не используется

10. Контроль и оценка результатов освоения дисциплины

| Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках дисциплины | Критерии оценки | Методы оценки |
|---|--|--|
| ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов | | |
| 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 социального и культурного контекста | Владеть культурой межличностного общения | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |
| ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках | Знать нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |

| | | |
|---|--|--|
| | турагентской деятельности | |
| ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа | | |
| 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 социального и культурного контекста | Знать этику делового общения | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |
| ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках | Знать нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |