

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.: 60х90 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.: 60х90 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: [pahttp:// 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: [pahttp://docs.cntd.ru/document/1200083215](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: [pahttp://docs.cntd.ru/document/1200083215](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](http://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.MFZru1F32vRqeNrfmXIIIdsSH1Sbz5XV1D
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;
- * видеомэгагнитофон 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