

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

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ УСЛУГ

Направление подготовки *43.02.16 Туризм и гостеприимство*

Квалификация выпускника: специалист по
туризму и гостеприимству

Кострома 2023

Рабочая программа дисциплины «Предоставление туроператорских 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 деятельность туроператора по разработке, продвижению туров.

Задачи дисциплины:

- дать представление о законодательной базе и основах деятельности туроператора;
- оформлению документации по подготовке тура согласно ГОСТ;
- уметь создавать и продвигать туристский продукт и осуществлять туроператорскую деятельность готовить документы к турпакету
- владеть готовностью осуществлять разработку и продвижение туристского продукта

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 деятельности;
- ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов;
- цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги;
- программное обеспечение деятельности туристских организаций;
- основы делопроизводства;
- правила внутреннего трудового распорядка;
- правила по охране труда и пожарной безопасности;

Уметь:

- координировать работу подразделений туроператора, задействованных в разработке тура;
- взаимодействовать с турагентами и поставщиками услуг: отелями, транспортными компаниями, meet-компаниями, экскурсионными бюро и т.д.
- владеть техникой переговоров, устного общения 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;
- собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные; формировать банки данных.

Владеть:

- координации работы подразделений туроператора;
- методами разработки туристского продукта и его продвижения на рынок;
- осуществления связей с поставщиками услуг;
- приемами анализа туристского рынка;
- направления заказа в соответствующее подразделение т и его контроль;

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 1.2. Количество часов, отводимое на освоение дисциплины

Всего часов – МДК 02.01 – 159 часов;

| Виды учебной работы | Очная форма |
|--|--------------------|
| Максимальная учебная нагрузка (всего) | 159 |

| | |
|---|----------------------|
| Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего) | 103 |
| в том числе: | |
| Лекции | 51 |
| Практические занятия | 52 |
| Лабораторные занятия | |
| Практическая подготовка | |
| Консультации | 3 |
| Самостоятельная работа в часах | 56 |
| Форма промежуточной аттестации | 2 диф.зачета; |

4.2. Объем контактной работы на 1 обучающегося

| | |
|-------------------------|-------------|
| Виды учебных занятий | Очная форма |
| Лекции | 51 |
| Практические занятия | 52 |
| Лабораторные занятия | |
| Консультации | |
| Зачет/зачеты | |
| Экзамен/экзамены | |
| Курсовые проекты | |
| Практическая подготовка | |
| Всего | 103 |

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 02.01 | | | | | |
| 1. | Основы туроператорской деятельности | | 30 | 30 | | 30 |
| 2. | Технология разработки туристского продукта | | 21 | 22 | | 26 |
| | Итого: | 159 | 51 | 52 | | 56 |

5.2. Содержание

Тема 1. Основы туроператорской деятельности

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

1.2. Развитие и регулирование туроператорской деятельности в России

- 1.3. Нормативно-правовая база осуществления туроператорской деятельности. Организационно - правовые формы функционирования туроператоров
- 1.4. Документация туроператорской фирмы, ведение туристской отчетности. Права и обязанности туроператора, турагента и туриста

Тема 2. Технология разработки туристского продукта

- 2.1. Понятие разработки туристского продукта. Виды турпродуктов.
- 2.2. Изучение и анализ ресурсов выбранной дестинации
- 2.3. Свойства и цели турпродукта
- 2.4. Принципы выбора базовых услуг и турпродуктов
- 2.5. Выбор схемы работы в дестинации
- 2.6. Основные правила и методика составления программ туров
- 2.7. Расчет стоимости тура

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 туроператорской деятельности | Ознакомление с единым Федеральным реестром туроператоров. Выявление в СМИ, электронных изданиях и анализ предоставления некачественных услуг, неполного предоставления услуг туроператором в соответствии с законодательством РФ. Ответственность ТО перед туристом. | 30 | Изучение документа. Выполнение аналитической работы по сайтам туроператоров | Проверка работы, беседа |
| 2. | Технология разработки туристского продукта | Характеристика отельного бренда. Анализ транспортного обслуживания в пакетных и индивидуальных | 26 | Выбрать одну из тем и составить устное сообщение для обсуждения. | Выступление, дискуссия |

| | | | | | |
|--|--|---|--|--|--|
| | | <p>турах. Составление программы экскурсионного обслуживания по маршруту в России для зарубежных туристов. Составление программы экскурсионного обслуживания в России и за рубежом для российских туристов. Особенности страхования туристов. Визовое сопровождение туристов. Разработка программы туристского обслуживания</p> | | | |
|--|--|---|--|--|--|

6.2. Тематика и задания для практических занятий

Тема 1. Основы туроператорской деятельности

- 1.1. Анализ профиля туроператоров
- 1.2. Изучение технологии оформления договоров
- 1.3. Оформление пакета документов для выезда туриста за рубеж по туру
- 1.4. Разбор ситуаций предоставления некачественных услуг, неполного предоставления услуг туроператором

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

- 2.1. Анализ ресурсов выбранной дестинации
- 2.2. Определение базовых услуг по заданным показателям
- 2.3. Выбор вариантов бронирования услуг контрагентов

6.3. Тематика и задания для лабораторных занятий

6.4. Методические рекомендации для выполнения курсовых работ (проектов)

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-та, 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-та, 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.znaniium.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--glabnnjg.xn--plai/>
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.MFZru1F32vRqeNrfmXIIIdsSH1Sbz5XV_ID
 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.
 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://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. Турифо. [Электронный ресурс]//Турифо – 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>
 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>

8.2. Электронные библиотечные системы:

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

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;
- * видеомаягнитофон 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 |