

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;

<b>Виды учебной работы</b>	<b>Очная форма</b>
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>159</b>

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

#### 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	
<b>Всего</b>	<b>103</b>

### 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.	
	<b>МДК 02.01</b>					
1.	<b>Основы туроператорской деятельности</b>		30	30		30
2.	<b>Технология разработки туристского продукта</b>		21	22		26
	<b>Итого:</b>	<b>159</b>	<b>51</b>	<b>52</b>		<b>56</b>

#### 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)**

<b>№ п/п</b>	<b>Раздел (тема) дисциплины</b>	<b>Задание</b>	<b>Часы</b>	<b>Методические рекомендации по выполнению задания</b>	<b>Форма контроля</b>
<b>1.</b>	<b>Основы туроператорской деятельности</b>	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
<b>2.</b>	<b>Технология разработки туристского продукта</b>	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: <a href="https://urait.ru/bcode/477186">https://urait.ru/bcode/477186</a>	
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. <a href="http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=473650">http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=473650</a>	
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 <a href="http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=369959">http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=369959</a>	



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 <a href="http://www.znaniium.com">http://www.znaniium.com</a> ]. — (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».

- 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)
- 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>
- 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>
- Инструмент профессиональных гидов [Электронный ресурс]// Guidex. –Режим доступа: <http://guidex.io/>
- Копорация Туризм.РФ. [Электронный ресурс]// –Режим доступа:<http://xn--glabnnjg.xn--plai/>
- 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.MFZru1F32vRqeNrfmXIIIdsSH1Sbz5XV\\_ID](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](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/#](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/](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» кафедра 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	
<b>ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа</b>		
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