

Приложение

К ООП по специальности/профессии

**43.02.16 Туризм и гостеприимство**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**МДК.02.01 Технология и организация туроператорской  
деятельности**

2023

Программу составили:

1. Морозова Валентина Николаевна

Дисциплина: МДК.02.01 Технология и организация туроператорской деятельности

Рабочая программа учебной дисциплины разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство утвержденным приказом Минобрнауки России от 12.12.2022 г. №1100.

Рабочая программа учебной дисциплины составлена на основании учебного плана по специальности «43.02.16 Туризм и гостеприимство»

## **Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Рассмотрено на заседании методического объединения Укрупнённых групп специальностей 43.00.00 "Сервис и туризм"

Протокол №8 от 23.05.2023

Председатель МО Абидова Саратина Айтековна

Рекомендовано к использованию в учебном процессе Методическим советом

Протокол №7 от 25.05.2023

Председатель МС Шляхова Наталья Ивановна

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## МДК.02.01 Технология и организация туроператорской деятельности

(наименование дисциплины)

### 1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

Учебная дисциплина МДК.02.01 Технология и организация туроператорской деятельности является обязательной частью обязательной частью цикла основной образовательной программы в соответствии ФГОС по специальности «43.02.16 Туризм и гостеприимство». Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии общих компетенций (ОК), профессиональных компетенций (ПК) и личностных результатов (ЛР):

1. ЛР 8 Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства
2. ЛР 13 Выполняющий профессиональные навыки в сфере туризма
3. ЛР 14 Стремящийся к знанию и соблюдению должностных инструкций, стандартов работы, правил внутреннего трудового распорядка туроператора/турагента
4. ЛР 15 Владеющий правилами этикета при общении с туристами, партнерами и коллегами
5. ЛР 17 Знающий порядок работы с локальными и глобальными телекоммуникационными системами, методы обработки информации с использованием современных технических средств коммуникации и связи
6. ЛР 24 Умеющий рационально организовывать физическую и интеллектуальную деятельность, оптимально сочетать труд и отдых, различные виды активности в целях укрепления физического, духовного и социально-психологического здоровья
7. ЛР 25 Развивающий и углубляющий знания об истории, культуре России и Ставропольского края. Проявляющий осознанное принятие базовых национальных ценностей, традиций, особых форм культурно-исторической, социальной и духовной жизни родного села, города, района Ставропольского края
8. ЛР 26 Изучающий традиционные и инновационные формы культуры, народных традиций Северного Кавказа, терского казачества и образа жизни городского и сельского населения Ставропольского края
9. ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач

профессиональной деятельности;

10. ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;

11. ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;

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

13. ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;

14. ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;

15. ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов.

## **1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины**

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ОК, ПК, ЛР	Умения	Знания
ЛР 8, ЛР 13, ЛР 14, ЛР 15, ЛР 17, ЛР 24, ЛР 25, ЛР 26, ОК 02., ОК 03., ОК 05., ОК 09., ОК 04., ОК 01., ПК 2.1.	<p>владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры;</p> <p>координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа;</p> <p>пользоваться компьютерными программами бронирования туров;</p> <p>вести документацию, хранение и извлечение информации;</p> <p>владеть методикой хранения и поиска информации;</p> <p>владеть техникой количественной оценки и анализа информации;</p> <p>владеть культурой межличностного общения;</p> <p>взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями;</p> <p>составлять осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа;</p> <p>собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные;</p> <p>формировать банки данных.</p>	<p>нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности;</p> <p>ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов;</p> <p>организацию работы с запросами туристов;</p> <p>виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций;</p> <p>этику делового общения и основы делопроизводства;</p> <p>программное обеспечение деятельности туристских организаций;</p> <p>порядок контроля за прохождением и выполнением заказов;</p> <p>требования к оформлению и учету заказов;</p> <p>системы бронирования услуг;</p> <p>цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги;</p> <p>законодательство Российской Федерации в сфере туризма;</p> <p>правила внутреннего трудового распорядка;</p> <p>правила по охране труда и пожарной безопасности</p>

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Объём учебной дисциплины и виды учебной дисциплины

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объём в часах</b>
Практические занятия	14
Лекционные занятия	32
Курсовая работа	10
Практическая подготовка	70
Общий объём образовательной программы учебной дисциплины, в том числе в форме практической подготовки	126
<b>Форма(-ы) контроля: Экзамен, Курсовая работа</b>	

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины МДК.02.01 Технология и организация туроператорской деятельности

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объём в часах	Уровень освоения	Коды компетенций и личностных результатов, формированию которых способствует элемент программы
Тема 1 Основы туроператорской деятельности	Содержание учебного материала			ОК 09., ОК 02., ОК 03., ОК 05., ЛР 25, ЛР 26, ОК 04., ОК 01., ЛР 13, ПК 2.1., ЛР 8, ЛР 14, ЛР 15, ЛР 17, ЛР 24
	1 Лекционные занятия №1 Развитие и регулирование туроператорской деятельности в РФ и за рубежом.	2	1	
	2 Лекционные занятия №2 Понятие туроператорской деятельности.	2	1	
	3 Лекционные занятия №3 Международное регулирование туристской деятельности.	2	1	
	4 Лекционные занятия №4 Развитие и регулирование туроператорской деятельности в России	4	1	
	5 Практическая подготовка №1 Анализ профиля туроператоров	4	2	
	6 Лекционные занятия №5 Нормативно-правовая база осуществления туроператорской деятельности.	2	1	
	7 Лекционные занятия №6 Организационно - правовые формы функционирования туроператоров	2	1	
	8 Лекционные занятия №7 Документация туроператорской фирмы, ведение туристской отчетности.	2	1	
	9 Лекционные занятия №8 Права и обязанности туроператора, турагента и туриста	2	1	
	10 Практические занятия №1 Изучение технологии оформления договоров	4	2	
	11 Практическая подготовка №2 Оформление пакета документов для выезда туриста за рубеж по туру	6	2	
	12 Практические занятия №2 Разбор ситуаций предоставления некачественных услуг, неполного предоставления услуг туроператором	4	2	
Тема 2 Технология разработки туристского продукта	Содержание учебного материала			ОК 02., ЛР 13, ЛР 14, ОК 09., ОК 04., ОК 01., ПК 2.1., ЛР 8, ЛР 25, ЛР 26, ЛР 15, ЛР 17, ОК 03., ЛР 24, ОК 05.
	1 Лекционные занятия №9 Понятие разработки туристского продукта. Виды турпродуктов.	2	1	
	2 Практические занятия №3 Анализ турпродуктов современных туроператоров	4	2	
	3 Лекционные занятия №10 Изучение и анализ ресурсов выбранной дестинации	2	1	
	4 Практическая подготовка №3 Анализ ресурсов выбранной дестинации	6	2	
	5 Практическая подготовка №4 Выбор схемы работы в дестинации	6	2	
	6 Лекционные занятия №11 Свойства и цели турпродукта. Принципы выбора базовых услуг и турпродуктов	2	1	
	7 Практическая подготовка №5 Определение базовых услуг по заданным показателям	6	2	
	8 Лекционные занятия №12 Основные правила и методика составления программ туров	2	1	
	9 Практическая подготовка №6 Расчет стоимости тура	6	2	
10 Практическая подготовка №7 Выбор вариантов бронирования услуг контрагентов	6	2		

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объём в часах	Уровень освоения	Коды компетенций и личностных результатов, формированию которых способствует элемент программы	
Тема 3 Оформление и обработка заказов клиентов	Содержание учебного материала			ЛР 13, ОК 09., ОК 04., ОК 01., ПК 2.1., ЛР 8, ОК 02., ОК 03., ОК 05., ЛР 25, ЛР 26, ЛР 14, ЛР 15, ЛР 17, ЛР 24	
	1	Лекционные занятия №13 Теоретические аспекты оформления и обработки заказов.	2		1
	2	Практические занятия №4 Практические аспекты оформления и обработки заказов.	2		2
	3	Практическая подготовка №8 Технология работы с клиентами и их обслуживанию.	6		2
	4	Практическая подготовка №9 Анализ деятельности принимающих компаний в России и за рубежом	6		2
	5	Лекционные занятия №14 Теоретические аспекты качества обслуживания клиентов.	2		1
	6	Практическая подготовка №10 Мониторинг предложений туроператоров.	6		2
	7	Практическая подготовка №11 Анализ систем бронирования туроператоров.	6		2
	9	Практическая подготовка №12 Анализ программного обеспечения для учёта и ведения заказов и клиентов.	6		2
Тема 4 Курсовая работа	Содержание учебного материала			ЛР 14, ОК 04., ОК 01., ПК 2.1., ЛР 8, ЛР 13, ОК 02., ОК 03., ОК 05., ЛР 15, ОК 09., ЛР 17, ЛР 24, ЛР 26, ЛР 25	
	1	Курсовая работа Выбор темы, составление плана курсовой работы. Подбор источников и литературы.	2		2
	2	Курсовая работа Проверка введения.	2		2
	3	Курсовая работа Проверка теоретической части работы, а также выводов и предложений по результатам теоретического материала	2		2
	4	Курсовая работа Проверка практической части работы, а также выводов и предложений по результатам практического материала	2		2
	5	Курсовая работа Проверка заключения. Проверка оформления списка использованных источников и приложений. Проверка оформления курсовой работы согласно методическим рекомендациям	2		2
Всего		126			

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1 - ознакомительный (ознакомление с ранее изученными объектами, свойствами);

2 - репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);

3 - продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач).

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**3.1. Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие помещения:**

Кабинет турагентской и туроператорской деятельности  
Кабинет географии туризма  
Кабинет информационно-экскурсионной деятельности  
Учебный (тренинговый) офис  
Учебная (тренинговая) фирма по предоставлению туристских услуг (турфирма)  
Лаборатория коммуникативных тренингов:

1. Компьютерные стулья (2 шт.)
2. Диван (1 шт.)
3. Журнальный столик (1 шт.)
4. Стеллаж (тумба) (1 шт.)
5. Стулья (16 шт.)
6. Стол на 8 посадочных мест (2 шт.)
7. Кондиционер (1 шт.)
8. Тумбочки (2 шт.)
9. Мышь (1 шт.)
10. Монитор (1 шт.)
11. Клавиатура (1 шт.)
12. Компьютерный стол (2 шт.)

#### **3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

##### **3.2.1. Основные печатные издания**

1. Быстров, С. А. Технология организации туроператорской и турагентской деятельности: учебник / С.А. Быстров. — Москва: ИНФРА-М, 2021. — 375 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-014917-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1209851>

##### **3.2.2. Дополнительные источники**

1. Агешкина, Н. А. Основы турагентской и туроператорской деятельности : учебное пособие / Н.А. Агешкина. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 567 с. —

(Среднее профессиональное образование). — DOI 10.12737/1072191. - ISBN 978-5-16-015973-7. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1072191>

### **3.2.3. Интернет-ресурсы**

1. СПС <http://www.consultant.ru>
2. ЭБС <https://znanium.com>
3. ЭБС <https://book.ru/>

## 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 4.1. Образовательные результаты освоения образовательной программы учебной дисциплины, подлежащие проверке

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
Умение		
владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры	умеет владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры	Ситуационные задачи Оценка выполнения практических заданий Оценка выполнения заданий к практической подготовке Экспертное наблюдение за работой обучающегося на занятии
координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа	умеет координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа	Ситуационные задачи Оценка выполнения практических заданий Оценка выполнения заданий к практической подготовке Экспертное наблюдение за работой обучающегося на занятии
пользоваться компьютерными программами бронирования туров	умеет пользоваться компьютерными программами бронирования туров	Ситуационные задачи Оценка выполнения практических заданий Оценка выполнения заданий к практической подготовке Экспертное наблюдение за работой обучающегося на занятии
вести документацию, хранение и извлечение информации	умеет вести документацию, хранение и извлечение информации	Ситуационные задачи Оценка выполнения практических заданий Оценка выполнения заданий к практической подготовке Экспертное наблюдение за работой обучающегося на занятии
владеть методикой хранения и поиска информации	умеет владеть методикой хранения и поиска информации	Ситуационные задачи Оценка выполнения практических заданий Оценка выполнения заданий к практической подготовке Экспертное наблюдение за работой обучающегося на занятии
владеть техникой количественной оценки и анализа информации	умеет владеть техникой количественной оценки и анализа информации	Ситуационные задачи Оценка выполнения практических заданий Оценка выполнения заданий к практической подготовке Экспертное наблюдение за работой обучающегося на занятии
владеть культурой межличностного общения	умеет владеть культурой межличностного общения	Ситуационные задачи Оценка выполнения практических заданий Оценка выполнения заданий к практической подготовке Экспертное наблюдение за работой обучающегося на занятии
взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, теет-компаниями	умеет взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, теет-компаниями	Ситуационные задачи Оценка выполнения практических заданий Оценка выполнения заданий к практической подготовке Экспертное наблюдение за работой обучающегося на занятии
составлять осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа	умеет осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа	Ситуационные задачи Оценка выполнения практических заданий Оценка выполнения заданий к практической подготовке Экспертное наблюдение за работой обучающегося на занятии
собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные	умеет собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные	Ситуационные задачи Оценка выполнения практических заданий Оценка выполнения заданий к практической подготовке Экспертное наблюдение за работой обучающегося на занятии

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
формировать банки данных.	умеет формировать банки данных.	Ситуационные задачи Оценка выполнения практических заданий Оценка выполнения заданий к практической подготовке Экспертное наблюдение за работой обучающегося на занятии
<b>Знание</b>		
нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности	знает нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности	Индивидуальный опрос Письменный опрос Фронтальный опрос Доклад
ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов	знает ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов	Индивидуальный опрос Письменный опрос Фронтальный опрос Доклад
организацию работы с запросами туристов	знает организацию работы с запросами туристов	Индивидуальный опрос Письменный опрос Фронтальный опрос Доклад
виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций	знает виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций	Индивидуальный опрос Письменный опрос Фронтальный опрос Доклад
этику делового общения и основы делопроизводства	знает этику делового общения и основы делопроизводства	Индивидуальный опрос Письменный опрос Фронтальный опрос Доклад
программное обеспечение деятельности туристских организаций	знает программное обеспечение деятельности туристских организаций	Индивидуальный опрос Письменный опрос Фронтальный опрос Доклад
порядок контроля за прохождением и выполнением заказов	знает порядок контроля за прохождением и выполнением заказов	Индивидуальный опрос Письменный опрос Фронтальный опрос Доклад
требования к оформлению и учету заказов	знает требования к оформлению и учету заказов	Индивидуальный опрос Письменный опрос Фронтальный опрос Доклад
системы бронирования услуг	знает системы бронирования услуг	Индивидуальный опрос Письменный опрос Фронтальный опрос Доклад
цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги	знает цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги	Индивидуальный опрос Письменный опрос Фронтальный опрос Доклад
законодательство Российской Федерации в сфере туризма	знает законодательство Российской Федерации в сфере туризма	Индивидуальный опрос Письменный опрос Фронтальный опрос Доклад
правила внутреннего трудового распорядка	знает правила внутреннего трудового распорядка	Индивидуальный опрос Письменный опрос Фронтальный опрос Доклад
правила по охране труда и пожарной безопасности	знает правила по охране труда и пожарной безопасности	Индивидуальный опрос Письменный опрос Фронтальный опрос Доклад
<b>Иметь практический опыт</b>		
консультирования туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа);	демонстрация практического опыта консультирования туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа);	1. Ситуационные задачи 2. Оценка результатов выполнения практической работы; 3. Экспертное наблюдение за работой студента на занятии
координации работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа	демонстрация практического опыта координации работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа	1. Ситуационные задачи 2. Оценка результатов выполнения практической работы; 3. Экспертное наблюдение за работой студента на занятии
осуществления приема заказов от туристов	демонстрация практического опыта осуществления приема заказов от туристов	1. Ситуационные задачи 2. Оценка результатов выполнения практической работы; 3. Экспертное наблюдение за работой студента на занятии
проверки наличия всех реквизитов заказа	демонстрация практического опыта проверки наличия всех реквизитов заказа	1. Ситуационные задачи 2. Оценка результатов выполнения практической работы; 3. Экспертное наблюдение за работой студента на занятии
идентификации вида заказа	демонстрация практического опыта идентификации вида заказа	1. Ситуационные задачи 2. Оценка результатов выполнения практической работы; 3. Экспертное наблюдение за работой студента на занятии
направления заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль	демонстрация практического опыта направления заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль	1. Ситуационные задачи 2. Оценка результатов выполнения практической работы; 3. Экспертное наблюдение за работой студента на занятии

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
корректировки сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа	демонстрация практического опыта корректировки сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа	1. Ситуационные задачи 2. Оценка результатов выполнения практической работы; 3. Экспертное наблюдение за работой студента на занятии

#### 4.2. Матрица соответствия контрольно-оценочных средств образовательным результатам учебной дисциплины

Результаты обучения	Коды компетенций	Фонды оценочных средств
Умение		
владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры	ПК 2.1., ОК 09., ОК 05., ОК 04., ОК 03., ОК 02., ОК 01.	Задания к практической подготовке №Тема 5
координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа	ПК 2.1., ОК 09., ОК 05., ОК 04., ОК 03., ОК 02., ОК 01.	Задания к практической подготовке №Тема 5
пользоваться компьютерными программами бронирования туров	ПК 2.1., ОК 09., ОК 05., ОК 04., ОК 03., ОК 02., ОК 01.	Задания к практической подготовке №Тема 7
вести документацию, хранение и извлечение информации	ПК 2.1., ОК 09., ОК 05., ОК 04., ОК 03., ОК 02., ОК 01.	Задания к практической подготовке №Тема 12
владеть методикой хранения и поиска информации	ПК 2.1., ОК 09., ОК 05., ОК 04., ОК 03., ОК 02., ОК 01.	Задания к практической подготовке №Тема 12
владеть техникой количественной оценки и анализа информации	ПК 2.1., ОК 09., ОК 05., ОК 04., ОК 03., ОК 02., ОК 01.	Задания к практической подготовке №Тема 4, Тема 12
владеть культурой межличностного общения	ПК 2.1., ОК 09., ОК 05., ОК 04., ОК 03., ОК 02., ОК 01.	Задания к практической подготовке №Тема 7
взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями	ПК 2.1., ОК 09., ОК 05., ОК 04., ОК 03., ОК 02., ОК 01.	Задания к практической подготовке №Тема 12
составлять осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа	ПК 2.1., ОК 09., ОК 05., ОК 04., ОК 03., ОК 02., ОК 01.	Задания к практической подготовке №Тема 7
собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные	ПК 2.1., ОК 09., ОК 05., ОК 04., ОК 03., ОК 02., ОК 01.	Задания к практическим занятиям №7-9
формировать банки данных.	ПК 2.1., ОК 09., ОК 05., ОК 04., ОК 03., ОК 02., ОК 01.	Задания к практическим занятиям №9-10
Знание		
нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности	ПК 2.1., ОК 09., ОК 05., ОК 04., ОК 03., ОК 02., ОК 01.	Вопросы на экзамен №3,16,30
ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов	ПК 2.1., ОК 09., ОК 05., ОК 04., ОК 03., ОК 02., ОК 01.	Вопросы на экзамен №4,5,11,13,17
организацию работы с запросами туристов	ПК 2.1., ОК 09., ОК 05., ОК 04., ОК 03., ОК 02., ОК 01.	Вопросы на экзамен №34,35,36
виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций	ПК 2.1., ОК 09., ОК 05., ОК 04., ОК 03., ОК 02., ОК 01.	Вопросы на экзамен №6,20,21,29,34,37
этику делового общения и основы делопроизводства	ПК 2.1., ОК 09., ОК 05., ОК 04., ОК 03., ОК 02., ОК 01.	Вопросы на экзамен №39-44
программное обеспечение деятельности туристских организаций	ПК 2.1., ОК 09., ОК 05., ОК 04., ОК 03., ОК 02., ОК 01.	Вопросы на экзамен №6,20,21
порядок контроля за прохождением и выполнением заказов	ПК 2.1., ОК 09., ОК 05., ОК 04., ОК 03., ОК 02., ОК 01.	Вопросы на экзамен №6,20,21,29

Результаты обучения	Коды компетенций	Фонды оценочных средств
требования к оформлению и учету заказов	ПК 2.1., ОК 09., ОК 05., ОК 04., ОК 03., ОК 02., ОК 01.	Вопросы на экзамен №21,25,26,29
системы бронирования услуг	ПК 2.1., ОК 09., ОК 05., ОК 04., ОК 03., ОК 02., ОК 01.	Вопросы на экзамен №13,16,17,,21,24,28,31
цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги	ПК 2.1., ОК 09., ОК 05., ОК 04., ОК 03., ОК 02., ОК 01.	Вопросы на экзамен №21,25,29,32
законодательство Российской Федерации в сфере туризма	ПК 2.1., ОК 09., ОК 05., ОК 04., ОК 03., ОК 02., ОК 01.	Вопросы на экзамен №9,10,16,18,22,27,29,35
правила внутреннего трудового распорядка	ПК 2.1., ОК 09., ОК 05., ОК 04., ОК 03., ОК 02., ОК 01.	Вопросы на экзамен №47-50
правила по охране труда и пожарной безопасности	ПК 2.1., ОК 09., ОК 05., ОК 04., ОК 03., ОК 02., ОК 01.	Вопросы на экзамен №46-50
<b>Иметь практический опыт</b>		
консультирования туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа);	ПК 2.1., ОК 09., ОК 05., ОК 04., ОК 03., ОК 02., ОК 01.	Задания к практической подготовке №4,7,10,11
координации работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа	ПК 2.1., ОК 09., ОК 05., ОК 04., ОК 03., ОК 02., ОК 01.	Задания к практической подготовке №1,3,6
осуществления приема заказов от туристов	ПК 2.1., ОК 09., ОК 05., ОК 04., ОК 03., ОК 02., ОК 01.	Задания к практической подготовке №2,5,8,10
проверки наличия всех реквизитов заказа	ПК 2.1., ОК 09., ОК 05., ОК 04., ОК 03., ОК 02., ОК 01.	Задания к практической подготовке №4,9
идентификации вида заказа	ПК 2.1., ОК 09., ОК 05., ОК 04., ОК 03., ОК 02., ОК 01.	Задания к практической подготовке №3
направления заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль	ПК 2.1., ОК 09., ОК 05., ОК 04., ОК 03., ОК 02., ОК 01.	Задания к практической подготовке №5
корректировки сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа	ПК 2.1., ОК 09., ОК 05., ОК 04., ОК 03., ОК 02., ОК 01.	Задания к практической подготовке №6,8

Задание к практическим занятиям и практической подготовке, вопросы к практическим занятиям и практической подготовке в методических указаниях к практическим занятиям и практической подготовке по дисциплине «Маркетинговые технологии в туризме» для студентов по специальности 43.02.10 «Туризм»