

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Шутов Олег Леонтьевич
Должность: Директор
Дата подписания: 10.01.2025 08:46:57
Уникальный программный ключ:
2ee6ded937fc2877009a3b03e0f0a7f33d8083d5

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
«КУБАНСКИЙ ИНСТИТУТ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ»
(АНПО «КУБАНСКИЙ ИПО»)**

ОТДЕЛЕНИЕ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

профессионального модуля
**ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ И
ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ**
по специальности
43.02.16 ТУРИЗМ И ГОСТЕПРИИМСТВО

Краснодар, 2023

СОГЛАСОВАНО

Зам. директора по КОД и МР

_____/ Т.В. Першакова
19.05.2023 г.**УТВЕРЖДАЮ**

Директор АНПОО «Кубанский ИПО»

_____/ О.Л. Шутов
Приказ №41-О от 30.05.2023 г.**ОДОБРЕНО**

Педагогическим советом

Протокол №6 от 26.05.2023 г.

РАССМОТРЕНОна заседании УМО «Туризм и гостеприим-
ство»

Протокол №5 от 19.05.2023 г.

Председатель _____ / О.Н. Грошева/

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг предназначена для реализации основной образовательной программы подготовки специалистов среднего звена.

Разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство (Приказ Минпросвещения России от 12.12.2022 № 1100 зарегистрированного Министерством Юстиции России 24.01.23 №72111), с учетом примерной основной образовательной программы, разработанной Федеральным учебно-методическим объединением в системе среднего профессионального образования по укрупненным группам профессий, специальностей код 43.00.00 Сервис и туризм и компетенций «Туроператорская деятельность», «Турагентская деятельность».

Организация - разработчик: АНПОО «Кубанский ИПО»**Разработчик:**

Кучмасова А.А., преподаватель АНПОО «Кубанский ИПО»

Рецензенты:

1. Симонова И.В., преподаватель, АНПОО «Кубанский ИПО»
2. Иорданиян В.Т., директор, отель «Валенсия»

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	8
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	20
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	23

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ И ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ

1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля студент должен освоить основной вид деятельности «Предоставление туроператорских и турагентских услуг» и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

1.1.1. Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
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 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.
ЛР 4	Проявляющий и демонстрирующий уважение к труду человека, осознающий ценность собственного труда и труда других людей. Экономически активный, ориентированный на осознанный выбор сферы профессиональной деятельности с учетом личных жизненных планов, потребностей своей семьи, российского общества. Выражающий осознанную готовность к получению профессионального образования, к непрерывному образованию в течение жизни Демонстрирующий позитивное отношение к регулированию трудовых отношений. Ориентированный на самообразование и профессиональную переподготовку в условиях смены технологического уклада и сопутствующих социальных перемен. Стремящийся к формированию в сетевой среде личностно и профессионального конструктивного «цифрового следа».
ЛР 6	Ориентированный на профессиональные достижения, деятельно выражающий познавательные интересы с учетом своих способностей, образовательного и профессионального маршрута, выбранной квалификации.
ЛР 13	Выполняющий профессиональные навыки в сфере туризма и гостеприимства
ЛР-КК1	Признающий ценность непрерывного образования, ориентирующийся в изменяющемся рынке труда, избегающий безработицы; управляющий собственным профессиональным развитием; рефлексивно оценивающий собственный жизненный опыт, критерии личной успешности.
ЛР-КК2	Экономически активный, предприимчивый, готовый к самозанятости.
ЛР-СОП-1	Способный реализовывать условия и принципы духовно - нравственного воспитания на основе базовых национальных и региональных ценностей, приоритетов АНПОО «Кубанский институт профессионального образования»
ЛР-СОП-2	Демонстрирующий приверженность АНПОО «Кубанский институт профессионального образования»
ЛР-СОП-3	Адекватно оценивающий свои способности и возможности, ответственно относящийся к процессу обучения и его результатам

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД	Предоставление туроператорских и турагентских услуг
ПК 2.1.	Оформлять и обрабатывать заказы клиентов.
ПК 2.2	Координировать работу по реализации заказа.

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля студент должен

Владеть навыками	- координации работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа; - консультирование туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа); - осуществление приема заказов от туристов; - проверка наличия всех реквизитов заказа; - идентификация вида заказа; - направление заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль; - корректировка сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа.
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; - осуществлять поиск и использование информации о туристском потенциале территорий, состоянии и структуре рынка туристских услуг; - анализировать и использовать результаты проведенных исследований при разработке программ туристского обслуживания, туристских маршрутов и походов, определении условий путешествия; - учитывать особенности типов, категорий и видов туризма при организации деятельности по формированию туристского продукта; - разрабатывать туристский продукт с учетом комплексного подхода к планированию и развитию приоритетных туристских территорий;

	- <i>формировать цифровую среду проектирования и планирования туристского продукта;</i> - <i>обеспечивать правильность выбора и применения методов продвижения туристского продукта;</i> - <i>организовывать работу на специализированных выставках и ярмарках, по проведению презентаций, распространению рекламных материалов;</i> - <i>реализовывать туристский продукт в цифровой и виртуальной среде;</i> - <i>владеть приемами работы с единой информационной системой электронных путевок;</i> - <i>использовать средства и способы защиты персональных данных туристов и/или иных заказчиков.</i>
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; - <i>приоритетные направления и принципы устойчивого развития туризма в Российской Федерации;</i> - <i>закономерности размещения туристского потенциала и географии туристских центров мира и России;</i> - <i>технологии проектирования и планирования туристского продукта;</i> - <i>системы мероприятий и мер, реализуемых при возникновении в стране (месте) временного пребывания угрозы безопасности жизни и здоровью туристов, причинения вреда их имуществу;</i> - <i>основы маркетинга и организации маркетинговых исследований, особенности функционирования и развития рынка туристских услуг;</i> - <i>особенности проведения маркетинговых исследований туристского рынка, методы обработки и использования их результатов;</i> - <i>особенности планирования, организации и анализа результатов рекламных кампаний, презентаций, специализирован-</i>

	<i>ных выставочно-ярмарочных мероприятий, рекламных ознакомительных туров;</i> <i>- методы формирования агентских сетей и стимулирования их активности, расчета комиссионного (агентского) вознаграждения;</i> <i>- направления и технологии реализации туристского продукта в цифровой и виртуальной среде;</i> <i>- технологии подбора и бронирования туристского продукта и отдельных туристских услуг, подтверждения заказов (заявок на бронирование).</i>
--	--

1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов – 642

в том числе в форме практической подготовки – 418 часов

Из них на освоение МДК. 02.01 – 228 часов

МДК.02.02 – 126 часов

МДК.02.03 – 126 часов

практики, в том числе учебную – 72 часа

и производственную – 72 часа

Промежуточная аттестация 18 часов

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Суммарный объем нагрузки, час.	Объем профессионального модуля, ак. час.							
			Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем							Самостоятельная работа
			Всего	в том числе						
				в т.ч. в форме практической подготовки	обучение по МДК		практики		Консультации	
		практических занятий	курсовых работ (проектов)		учебная	производственная				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
ПК 2.1 ОК 01. – ОК.05; ОК 09	Раздел 1. Технология и организация туроператорской деятельности	228	210	126	126	-	-	-	18	-
ПК 2.1 ОК 01. – ОК.05; ОК 09	Раздел 2. Технология и организация турагентской деятельности	126	126	64	64	20	-	-	-	-
ПК 2.2 ОК 01. – ОК.05; ОК 09	Раздел 3. Координация качества выполнения туроператорских и турагентских услуг	126	126	84	84	-	-	-	-	-
ПК 2.2 ОК 01. – ОК.05; ОК 09	Учебная практика, часов	72	72	72	-	-	72	-	-	-
	Производственная практика (по профилю специальности), часов	72	72	72	-	-	-	72	-	-
	Экзамен квалификационный	18	-	-	-	-	-	-	18	-
	Всего:	642	606	418	274	20	72	72	18	-

Тематический план профессионального модуля

Наименование разделов и тем	Макс. учеб. нагрузка студ-та (час)	Самост. работа студента (час)	Количество аудиторных часов			
			Всего	в т.ч. в форме практической подготовки	теоретич. обучение	практич. (семинарские) занятия
Раздел 1. Технология и организация туроператорской деятельности	228	-	210	126	84	126
Тема 1.1. Основы туроператорской деятельности.	48	-	48	24	24	24
Тема 1.2. Технология разработки туристского продукта.	102	-	102	68	34	68
Тема 1.3. Оформление и обработка заказов клиентов.	22	-	22	12	10	12
Тема 1.4 Продвижение турпродукта.	38	-	38	22	16	22
Консультация	12	-	-	-	-	-
Экзамен	6	-	-	-	-	-
Раздел 2. Технология и организация турагентской деятельности	126	-	126	64	42	64
Тема 2.1. Основы турагентской деятельности	44	-	44	32	12	32
Тема 2.2. Коммуникационные технологии в туризме	60	-	60	30	30	30
Курсовое проектирование	20	-	20	-	-	-
Дифференцированный зачет	2	-	2	2	-	2
Раздел 3. Координация качества выполнения туроператорских и турагентских услуг	126	-	126	84	42	84
Тема 3.1 Организация контроля качества обслуживания на предприятии	72	-	72	44	28	44
Тема 3.2. Оценка качества обслуживания на предприятии	52	-	52	38	14	38
Дифференцированный зачет	2	-	2	2	-	2
Экзамен по модулю	18	-	-	-	-	-
Всего по ПМ. 02	498	-	-	-	-	-

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем в часах
1	2	3
Раздел 1. Технология и организация туроператорской деятельности		
МДК. 02.01 Предоставление туроператорских услуг		228
Тема 1.1. Основы туроператорской деятельности	Содержание	48
	1. Понятие туроператорской деятельности.	2
	2. Развитие и регулирование туроператорской деятельности в РФ.	2
	3. <i>Приоритетные направления и принципы устойчивого развития туризма в Российской Федерации</i>	2
	4. Международное регулирование туристской деятельности.	2
	5. Развитие и регулирование туроператорской деятельности за рубежом.	2
	6. Нормативно-правовая база осуществления туроператорской деятельности. Законодательство Российской Федерации в сфере туризма.	2
	7. Организационно - правовые формы функционирования туроператоров. Нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской деятельности.	2
	8. Права и обязанности туроператора.	2
	9. Документация туроператорской фирмы, ведение туристской отчетности.	2
	10. <i>Системы мероприятий и мер, реализуемых при возникновении в стране (месте) временного пребывания угрозы безопасности жизни и здоровью туристов, причинения вреда их имуществу.</i>	2
	11. Права и обязанности турагента.	2
	12. Права и обязанности туриста.	2
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ	24
	ПЗ №1 Анализ профиля туроператоров.	2
	ПЗ №2 Изучение технологии оформления договоров.	2
	ПЗ №3 Изучение технологии оформления договора между туроператором и объектом размещения.	2
	ПЗ №4 Изучение технологии оформления договора между туроператором и предприятием питания.	2
	ПЗ №5 Изучение технологии оформления договора между туроператором и авиаперевозчиком.	2
	ПЗ №6 Изучение технологии оформления договора между туроператором и автотранспортным предприятием.	2
	ПЗ №7 Изучение технологии оформления договора между туроператором и железнодорожной компанией.	2

	ПЗ №8 Изучение технологии оформления договора между туроператором и экскурсионной фирмой.		2
	ПЗ №9 Оформление пакета документов для выезда туриста за рубеж по туру.		2
	ПЗ №10 Разбор ситуаций предоставления некачественных услуг туроператором.		2
	ПЗ №11 Разбор ситуаций неполного предоставления услуг туроператором.		2
	<i>ПЗ №12 Решение ситуационных задач при возникновении проблем во время реализации тура.</i>		2
Тема 1.2. Технология разработки туристского продукта	Содержание		102
	1.	<i>Закономерности размещения туристского потенциала и географии туристских центров мира и России.</i>	2
	2.	<i>Регионоведение Российской Федерации (специфика, сезонность, особенности регионов РФ).</i>	2
	3.	<i>Курорты стран мира, их отличие и особенности.</i>	2
	4.	<i>Историко-культурное наследие стран мира.</i>	2
	5.	Изучение и анализ ресурсов выбранной дестинации.	2
	6.	Выбор схемы работы в дестинации.	2
	7.	Свойства турпродукта.	2
	8.	Цели турпродукта.	2
	9.	Виды турпродуктов.	2
	10.	Понятие разработки туристского продукта.	2
	11.	<i>Технологии планирования туристского продукта.</i>	2
	12.	<i>Технологии проектирования туристского продукта.</i>	2
	13.	Принципы выбора базовых услуг.	2
	14.	Принципы выбора турпродуктов.	2
	15.	Основные правила составления программ туров.	2
	16.	Методика составления программ туров.	2
	17.	Расчет стоимости тура.	2
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ		68
	<i>ПЗ №13 Анализ познавательных программ с целью выявления главных достопримечательностей страны.</i>		2
	<i>ПЗ №14 Анализ познавательных программ с целью выявления главных природных достопримечательностей скандинавских стран.</i>		2
	<i>ПЗ №15 Анализ информации, представленной в путеводителе «Золотое кольцо России».</i>		2
	<i>ПЗ №16 Осуществлять поиск и использование информации о туристском потенциале территорий.</i>		2
	<i>ПЗ №17 Осуществлять поиск и использование информации о состоянии и структуре рынка туристских услуг.</i>		2
	<i>ПЗ №18 Анализ туристского потенциала России для развития внутреннего туризма.</i>		2
	<i>ПЗ №19 Анализ туристского потенциала России для развития пляжного туризма.</i>		2
	<i>ПЗ №20 Анализ туристского потенциала России для развития познавательного туризма.</i>		2
	<i>ПЗ №21 Анализ туристского потенциала России для развития горнолыжного туризма.</i>		2

	<i>ПЗ №22 Анализ туристского потенциала России для развития событийного туризма.</i>		2
	<i>ПЗ №23 Анализ туристского потенциала России для развития гастрономического туризма.</i>		2
	<i>ПЗ №24 Анализ туристского потенциала России для развития этнографического туризма.</i>		2
	<i>ПЗ №25 Анализ туристского потенциала России для развития экологического туризма.</i>		2
	<i>ПЗ №26 Анализ туристского потенциала России для развития религиозного туризма экскурсионной направленности.</i>		2
	<i>ПЗ №27 Анализ туристского потенциала России для развития речных круизов.</i>		2
	ПЗ №28 Анализ ресурсов выбранной дестинации.		2
	ПЗ №29 Определение базовых услуг по заданным показателям.		2
	<i>ПЗ №30 Анализировать и использовать результаты проведенных исследований при разработке программ туристского обслуживания.</i>		2
	<i>ПЗ №31 Анализировать и использовать результаты проведенных исследований при разработке туристских маршрутов.</i>		2
	<i>ПЗ №32 Анализировать и использовать результаты проведенных исследований при разработке походов.</i>		2
	<i>ПЗ №33 Анализировать и использовать результаты проведенных исследований при определении условий путешествия.</i>		2
	<i>ПЗ №34 Учитывать особенности типов туризма при организации деятельности по формированию туристского продукта.</i>		2
	<i>ПЗ №35 Учитывать особенности категорий туризма при организации деятельности по формированию туристского продукта.</i>		2
	<i>ПЗ №36 Учитывать особенности видов туризма при организации деятельности по формированию туристского продукта.</i>		2
	<i>ПЗ №37 Разрабатывать туристский продукт с учетом комплексного подхода к планированию и развитию приоритетных туристских территорий.</i>		2
	<i>ПЗ №38 Формировать цифровую среду проектирования и планирования туристского продукта.</i>		2
	<i>ПЗ №39 Разработка программы экскурсионно-познавательного тура для российских клиентов.</i>		2
	<i>ПЗ №40 Разработка программы экскурсионно-познавательного тура для зарубежных клиентов.</i>		2
	<i>ПЗ №41 Разработка программы этнографического тура для российских клиентов.</i>		2
	<i>ПЗ №42 Разработка программы этнографического тура для зарубежных клиентов.</i>		2
	<i>ПЗ №43 Разработка программы гастрономического тура для российских клиентов.</i>		2
	<i>ПЗ №44 Разработка программы гастрономического тура для зарубежных клиентов.</i>		2
	<i>ПЗ №45 Составление турпакета тура.</i>		2
	ПЗ №46 Выбор вариантов бронирования услуг контрагентов.		2
Тема 1.3. Оформление и обработка заказов клиентов	Содержание		22
	1.	Теоретические аспекты качества обслуживания клиентов.	2
	2.	Теоретические аспекты оформления и обработки заказов.	2
	3.	Технология работы с клиентами и их обслуживанию.	2
	4.	Программное обеспечение для учёта и ведения заказов.	2

	5.	Программное обеспечение для учёта и ведения клиентов.	2
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ		12
	ПЗ №47	Анализ деятельности принимающих компаний в России.	2
	ПЗ №48	Анализ деятельности принимающих компаний за рубежом.	2
	ПЗ №49	Системы бронирования туристских услуг.	2
	ПЗ №50	Программное обеспечение автоматизации работы туроператоров.	2
	ПЗ №51	Анализ систем бронирований туроператоров.	2
	ПЗ №52	Мониторинг предложений туроператоров.	2
Тема 1.4 Продвижение турпродукта	Содержание		38
	1.	<i>Основы маркетинга и организации маркетинговых исследований.</i>	2
	2.	<i>Особенности функционирования и развития рынка туристских услуг.</i>	2
	3.	<i>Особенности проведения маркетинговых исследований туристского рынка, методы обработки и использования их результатов.</i>	2
	4.	<i>Особенности планирования, организации и анализа результатов рекламных кампаний.</i>	2
	5.	<i>Особенности планирования, организации и анализа результатов презентаций.</i>	2
	6.	<i>Особенности планирования, организации и анализа результатов специализированных выставочно- ярмарочных мероприятий.</i>	2
	7.	<i>Особенности планирования, организации и анализа результатов рекламных ознакомительных туров.</i>	2
	8.	<i>Методы формирования агентских сетей и стимулирования их активности, расчета комиссионного (агентского) вознаграждения.</i>	2
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ		22
	ПЗ №53	<i>Анализ работы по выявлению потребностей потребителей.</i>	2
	ПЗ №54	<i>Анализ работы по выявлению потребностей индивидуального клиента.</i>	2
	ПЗ №55	<i>Анализ работы по выявлению потребностей российских корпоративных клиентов.</i>	2
	ПЗ №56	<i>Анализ работы по выявлению потребностей иностранных корпоративных клиентов.</i>	2
	ПЗ №57	<i>Обеспечивать правильность выбора и применения методов продвижения туристского продукта.</i>	2
	ПЗ №58	<i>Анализ методики работы с туристскими каталогами.</i>	2
	ПЗ №59	<i>Организовывать работу на специализированных выставках и ярмарках.</i>	2
	ПЗ №60	<i>Организовывать работу по проведению презентаций.</i>	2
	ПЗ №61	<i>Анализ работы туроператоров в сфере организации и проведения региональных Workshop.</i>	2
	ПЗ №62	<i>Организовывать работу по распространению рекламных материалов.</i>	2
	ПЗ №63	<i>Анализ информации по рекламным турам для турагентств.</i>	2
Раздел 2 Технология и организация турагентской деятельности			126
Тема 2.1. Основы турагентской деятельности	Содержание		44
	1.	Понятие турагентской деятельности. Развитие и регулирование турагентской деятельности в РФ.	2

	2.	Международное регулирование туристской деятельности. Развитие и регулирование турагентской деятельности за рубежом.	2
	3.	Нормативно-правовая база осуществления турагентской деятельности.	2
	4.	Организационно - правовые формы функционирования турагентов. Нормативные документы, регламентирующие организацию турагентской деятельности.	2
	5.	Документация турагента, ведение туристской отчетности. Основы делопроизводства.	2
	6.	Права и обязанности туроператора, турагента и туриста.	2
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ		32
	ПЗ №1 Анализ профиля турагентов.		2
	ПЗ №2 Планирование стандартов работы турагентства на основе законодательства в сфере туризма.		2
	ПЗ №3 Разработка стандарта работы менеджера при обслуживании семейных пар с детьми.		2
	ПЗ №4 Анализ определения видения туристской компании.		2
	ПЗ №5 Определение миссии турагентства.		2
	ПЗ №6 Изучение технологии оформления договоров.		2
	ПЗ №7 Заполнение договора о реализации турпродукта.		2
	ПЗ №8 Агентский договор.		2
	ПЗ №9 Оформление пакета документов для выезда туриста за рубеж по туру.		2
	ПЗ №10 Анализ информации о требованиях к пакету документов для оформления шенгенской визы.		2
	ПЗ №11 Заполнение пакета документов для оформления шенгенской визы.		2
	ПЗ №12 Взаимодействовать с туроператорами и кассами продажи билетов.		2
	ПЗ №13 Взаимодействовать с экскурсионными бюро.		2
	ПЗ №14 Взаимодействовать с транспортными компаниями.		2
	ПЗ №15 Взаимодействовать с meet-компаниями.		2
	ПЗ №16 Разбор ситуаций предоставления некачественных услуг, неполного предоставления услуг турагентом.		2
Тема 2.2. Коммуникационные технологии в туризме	Содержание		62
	1.	Понятие корпоративной культуры. Формирование коммуникативных навыков. Практика делового общения и переписки.	2
	2.	Этика делового общения.	2
	3.	Профессиональная этика работников туроператорской компании.	2
	4.	Работа с информационно-справочными материалами.	2
	5.	Изучение популярных электронных порталов по туризму и работа с ними.	2
	6.	Организация работы с запросами туристов.	2
	7.	Требования к оформлению и учету заказов.	2
	8.	Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов.	2
	9.	Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги.	2
	10.	Системы бронирования услуг.	2

	11.	Виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций.	2
	12.	<i>Направления и технологии реализации туристского продукта в цифровой и виртуальной среде.</i>	2
	13.	<i>Технологии подбора и бронирования туристского продукта и отдельных туристских услуг, подтверждения заказов (заявок на бронирование).</i>	2
	14.	Использование каталогов и ценовых предложений.	2
	15.	Решение проблем с помощью правового регулирования. Качество обслуживания и способы его регулирования в туризме.	2
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ		30
	ПЗ №17 Анализ распространенных ошибок при ведении деловой переписки.		2
	ПЗ №18 Составление электронных писем различной тематики туроператору.		2
	ПЗ №19 Составление электронного письма туристу о потребительских свойствах турпродукта.		2
	ПЗ №20 Составление коммерческого предложения.		2
	ПЗ №21 Владеть культурой межличностного общения.		2
	ПЗ № 22 Владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры		2
	ПЗ №23 Организация консультации клиентов по географии стран Юго-Восточной Азии.		2
	ПЗ №24 Деловая игра «Практика делового общения». Правила проведения семинаров и вебинаров.		2
	ПЗ №25 Деловая игра «Основы делового общения».		2
	ПЗ №26 Написать краткое эссе на тему «Приемы воздействия на клиента в турфирме».		2
	<i>ПЗ №27 Реализовывать туристский продукт в цифровой и виртуальной среде.</i>		2
	<i>ПЗ №28 Владеть приемами работы с единой информационной системой электронных путевок.</i>		2
	<i>ПЗ №29 Использовать средства и способы защиты персональных данных туристов и/или иных заказчиков.</i>		2
	<i>ПЗ №30 Бронирование пакетного тура.</i>		2
	<i>ПЗ №31 Бронирование отдельных туристских услуг.</i>		2
	ПЗ № 32. Дифференцированный зачет.		2
	Курсовой проект (работа)		
	Тематика курсовых проектов (работ)		
	1. Совершенствование работы менеджера турагентства на этапе выявления и анализа потребностей клиентов.		
2. Особенности работы с клиентами разных психологических типов.			
3. Информационное обеспечение продаж туристского продукта.			
4. Технология и организация обслуживания индивидуальных клиентов (на примере турагентства).			
5. Технология и организация обслуживания корпоративных клиентов (на примере турагентства).			
6. Анализ организации взаимодействия турагентской и туроператорской фирм по реализации туристского продукта.			
7. Анализ преимуществ и недостатков франчайзинга в турагентском бизнесе.			
8. Анализ участия турагента в организации рекламы и продвижения туристского продукта.			
9. Анализ видов деятельности турагентства по продвижению турпродукта для индивидуальных клиентов.			
10. Анализ видов деятельности турагентства по продвижению турпродукта для корпоративных клиентов.			

11. Технология разработки маркетинговой программы для обеспечения роста продаж в турагентстве. 12. Анализ деятельности турагентства по предоставлению дополнительных услуг (на примере турагентства). 13. Анализ использования информационных технологий в организации работы турагента (на примере турагентства). 14. Разработка рекламно-информационных материалов турагентства (на примере турагентства). 15. Анализ организации процедуры продажи туристского продукта (на примере турагентства). 16. Стимулирование потребителей туристского продукта (на примере турагентства). 17. Особенности подбора и бронирования туров в Турцию (на примере турагентства). 18. Особенности подбора и бронирования туров в Египет (на примере турагентства). 19. Особенности подбора и бронирования туров в ОАЭ (на примере турагентства). 20. Особенности подбора и бронирования туров в Таиланд (на примере турагентства). 21. Особенности подбора и бронирования туров в Узбекистан (на примере турагентства). 22. Особенности подбора и бронирования туров в Венесуэлу (на примере турагентства). 23. Особенности подбора и бронирования туров в Армению (на примере турагентства). 24. Особенности подбора и бронирования туров в Азербайджан (на примере турагентства). 25. Особенности подбора и бронирования туров на Кубу (на примере турагентства). 26. Особенности подбора и бронирования туров в Индонезию (на примере турагентства). 27. Особенности подбора и бронирования познавательных туров по России (на примере турагентства). 28. Особенности подбора и бронирования речных круизов по России (на примере турагентства). 29. Документационное обеспечение продажи туристского продукта. 30. Совершенствование процесса предоставления турагентских услуг на этапе выполнения работ по оказанию визовой поддержки потребителю (на примере турагентства ...). 31. Совершенствование работы менеджера турагентства по вопросу оформления документов строгой отчетности.		
Обязательные аудиторные учебные занятия по курсовому проекту (работе) КП № 1. Обоснование актуальности темы курсовой работы. КП № 2. Подбор литературы для написания первой теоретической главы. КП № 3. Подготовка первого теоретического раздела. КП № 4. Подготовка второго практического раздела. КП № 5. Корректировка второго практического раздела. КП № 6. Подготовка заключения по курсовой работе. КП № 7. Оформление курсовой работы в соответствии с требованиями. КП № 8. Подготовка выступления для защиты курсовой работы. КП № 9. Подготовка презентации к защите курсовой работы. КП № 10. Защита курсовой работы.		20
Раздел 3. Координация качества выполнения туроператорских и турагентских услуг		126
Тема 3.1. Организация контроля качества обслуживания	Содержание	72
	1. Методологические основы организации качества работы подразделения.	2

на предприятии	2.	Информация о качестве работы подразделения.	2
	3.	Сбор информации о качестве работы подразделения.	2
	4.	Организация контроля качества обслуживания. Правила внутреннего трудового распорядка.	2
	5.	Понятие и сущность сервиса.	2
	6.	Модель качества услуги на предприятиях в сфере туризма.	2
	7.	Качество обслуживания и услуг на предприятиях в сфере туризма.	2
	8.	Сущность и необходимость организации контроля качества продукции и услуг.	2
	9.	Правила по охране труда и пожарной безопасности.	2
	10.	Сущность и технология процесса контроля. Порядок контроля за прохождением и выполнением заказов.	2
	11.	Методики разработки стандартов работы персонала.	2
	12.	Контроль над качеством работы персонала.	2
	13.	Информационные системы в сфере управления организациями туристской индустрии.	2
	14.	Программное обеспечение деятельности туристских организаций.	2
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ		44
	ПЗ №1	Определение проблем контроля качества услуг.	2
	ПЗ №2	Разработка контроля качества обслуживания на предприятии.	2
	ПЗ №3	Составление комплексной системы менеджмента качества.	2
	ПЗ №4	Анализ основных принципов этики деловых отношений.	2
	ПЗ №5	Нормы служебного этикета.	2
	ПЗ №6	Составление визитных карточек.	2
	ПЗ №7	Роль внешнего вида в этике делового общения.	2
	ПЗ №8	Решение ситуационных задач по использованию нестандартных методов принятия решений в работе турфирмы.	2
	ПЗ №9	Составление планов проведения совещаний.	2
	ПЗ №10	Составление планов проведения переговоров.	2
	ПЗ №11	Составление планов проведения бесед.	2
	ПЗ №12	Мотивация персонала к трудовой деятельности.	2
	ПЗ №13	Анализ видов дисциплинарных взысканий.	2
	ПЗ №14	Проведение анализа конфликтных ситуаций.	2
	ПЗ №15	Стратегии поведения в конфликтной ситуации.	2
	ПЗ №16	Анализ принятия управленческих решений при организации контроля над качеством работы отдела продаж.	2
	ПЗ №17	Анализ принятия управленческих решений при организации контроля над качеством работы маркетингового отдела.	2
	ПЗ №18	Анализ принятия управленческих решений при организации контроля над качеством работы визового отдела.	2
	ПЗ №19	Анализ принятия управленческих решений при организации контроля над качеством работы франчайзингового отдела.	2

	ПЗ №20 Анализ принятия управленческих решений при организации контроля над качеством работы отдела туроперирования.		2
	ПЗ №21 Анализ принятия управленческих решений при организации контроля над качеством работы отдела с корпоративными клиентами.		2
	ПЗ №22 Анализ применения программного обеспечения в работе турагентства.		2
Тема 3.2. Оценка качества обслуживания на предприятии	Содержание		52
	1.	Теоретические аспекты оценки качества обслуживания на предприятии туризма.	2
	2.	Основные методы оценки качества обслуживания.	2
	3.	Финансовые показатели деятельности туроператора.	2
	4.	Финансовые показатели деятельности турагентства.	2
	5.	Особенности обеспечения качества услуг.	2
	6.	Система оценки качества обслуживания.	2
	7.	Формы и методы оценки качества услуг.	2
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ		38
	ПЗ №23 Проведение оценки эффективности предприятия.		2
	ПЗ №24 Составление характеристики предприятия.		2
	ПЗ №25 Определение показателей качества обслуживания.		2
	ПЗ №26 Владеть методикой хранения и поиска информации.		2
	ПЗ №27 Обработка информации о качестве работы отдела продаж в турагентстве.		2
	ПЗ №28 Разработка мер по повышению эффективности работы отдела продаж в турагентстве.		2
	ПЗ №29 Разработка мер по повышению эффективности работы маркетингового отдела в туроператорской компании.		2
	ПЗ №30 Вести документацию, хранение и извлечение информации.		2
	ПЗ №31 Пользоваться компьютерными программами бронирования туров.		2
	ПЗ №32 Осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа.		2
	ПЗ №33 Собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные.		2
	ПЗ №34 Формировать банки данных.		2
	ПЗ №35 Владеть техникой количественной оценки и анализа информации.		2
	ПЗ №36 Анализ способов и методов обеспечения дисциплины труда.		2
	ПЗ №37 Расчет финансовых показателей деятельности турагентства.		2
	ПЗ №38 Проведение анализа и оценки работы отдела продаж в турагентстве.		2
	ПЗ №39 Разработка кадровых мероприятий для «Системы управления персоналом».		2
	ПЗ №40 Разработка комплекса мероприятий с целью совершенствования качества обслуживания туристов в турагентстве.		2
	ПЗ №41 Разработка методов и критерий оценки готовности коллектива к инновациям.		2
	ПЗ №42 Дифференцированный зачет.		2
Учебная практика			72
Ознакомление с должностными обязанностями персонала туроператорской/турагентской компании.			
Изучение перечня основных и дополнительных услуг.			

Изучение особенностей по разработке программы тура и расчёта его стоимости. Изучение правила по технике безопасности. Формирование навыков работы со стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства. Проектирование туров с учетом запросов потребителей. Формирование технологической карты тура. Демонстрация навыков использования информационных технологий туроператором/турагентом в своей работе. Разработка программы обслуживания туристов. Организация обслуживания туристов в программном туризме. Рассчитать тур по заданным позициям.	
Производственная практика Проведение маркетинговых исследований рынка туристских услуг. Формирование туристского продукта.	72
Всего	642

Консультации
по МДК.02.01 Предоставление туроператорских услуг, 12 часов

№ кон- сии	№ недели		Наименование темы	Кол-во часов
	по плану	по факту		
1.			Основы туроператорской деятельности.	2
2.			Технология разработки туристского продукта.	6
3.			Оформление и обработка заказов клиентов.	2
4.			Продвижение турпродукта.	2

3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1 Для реализации программы профессионального модуля должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет «Организации деятельности сотрудников экскурсионного бюро», оснащенный оборудованием: посадочные места по количеству обучающихся, доска учебная, дидактические пособия, программное обеспечение, видеофильмы по различным темам, рабочее место преподавателя, техническими средствами: видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном или телевизор, или плазменная панель), экран, проектор, магнитная доска, компьютеры по количеству посадочных мест, профессиональные компьютерные программы.

Кабинет «Организации деятельности сотрудников экскурсионного бюро»

№	Наименование оборудования
I Специализированная мебель и системы хранения	
Основное оборудование	
1	посадочные места по количеству обучающихся
2	доска учебная
3	дидактические пособия
4	программное обеспечение
5	видеофильмы по различным темам
6	рабочее место преподавателя
II Технические средства	
Основное оборудование	
1	видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном или телевизор, или плазменная панель)
2	экран, проектор, магнитная доска
3	компьютеры по количеству посадочных мест
4	профессиональные компьютерные программы
III Демонстрационные учебно-наглядные пособия	
Основное оборудование	
1	дидактические пособия

Оснащенные базы практики

Реализация образовательной программы предполагает обязательную учебную и производственную практику. Учебная практика реализуется в мастерских профессиональной образовательной организации и требует наличия оборудования, инструментов, расходных материалов, обеспечивающих выполнение всех видов работ, определенных содержанием программ профессиональных модулей, отвечающего потребностям отрасли и требованиям работодателей.

Производственная практика реализуется в организациях по специальности профиля, обеспечивающих деятельность обучающихся в профессиональной области. Оборудование предприятий и технологическое оснащение рабочих мест производственной практики должно соответствовать содержанию профессиональной деятельности и дать возможность обучающемуся овладеть профессиональными компетенциями по всем видам деятельности, предусмотренными программой, с использованием современных технологий, материалов и оборудования.

3.2 Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд института имеет печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, для использования в образовательном процессе.

3.2.1 Основные печатные издания по МДК.02.01 Предоставление туроператорских услуг:

1. Любавина, Н.А. Технология и организация туроператорской деятельности: учебник для студентов учреждений СПО / Н.Л. Любавина, Л.А. Кроленко, Т.А. Нечаева. – 5-е изд., перераб и доп. – М.: Академия, 2021. – 272 с.

3.2.2. Основные электронные издания по МДК.02.01 Предоставление туроператорских услуг:

1. Емелин, С.В. Технология и организация туроператорской деятельности: учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. – Москва: Издательство Юрайт, 2020. – 472 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13683-8. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <http://biblio-online.ru>.

2. Косолапов, А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности: учебное пособие / Косолапов А.Б. – Москва: КноРус, 2020. – 293 с. – (СПО). – ISBN 978-5-406-07544-9. – URL: <https://book.ru/book>.

3. Косолапов, А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности. Практикум: учебное пособие / Косолапов А.Б. – Москва: КноРус, 2020. – 280 с. – (СПО). – ISBN 978-5-406-07342-1. – URL: <https://book.ru/book>.

Основные печатные издания по МДК.02.02 Предоставление турагентских услуг:

1. Любавина, Н.Л. Технология и организация турагентской деятельности: учебник для студентов учреждений СПО / Н.Л. Любавина, Л.А. Кроленко, Т.А. Нечаева. – 3-е изд., испр. и доп. – М.: Академия, 2021. – 256 с.

Основные электронные издания по МДК.02.02 Предоставление турагентских услуг:

1. Емелин, С.В. Технология и организация турагентской деятельности: учебное пособие для среднего профессионального образования / С.В. Емелин. – Москва: Издательство Юрайт, 2022. – 194 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-12617-4. – Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/496401>.

2. Косолапов, А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности: учебное пособие / Косолапов А.Б. – Москва: КноРус, 2020. – 293 с. – (СПО). – ISBN 978-5-406-07544-9. – URL: <https://book.ru/book>.

3. Косолапов, А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности. Практикум: учебное пособие / Косолапов А.Б. – Москва: КноРус, 2020. – 280 с. – (СПО). – ISBN 978-5-406-07342-1. – URL: <https://book.ru/book>.

Основные печатные издания по МДК.02.03 Координация качества выполнения турагентских услуг:

1. Любавина, Н.Л. Технология и организация турагентской деятельности: учебник для студентов учреждений СПО / Н.Л. Любавина, Л.А. Кроленко, Т.А. Нечаева. – 3-е изд., испр. и доп. – М.: Академия, 2021. – 256 с.

Основные электронные издания по МДК.02.03 Координация качества выполнения турагентских услуг:

1. Бугорский, В.П. Организация туристской индустрии. Правовые основы: учебное пособие для среднего профессионального образования / В.П. Бугорский. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 165 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-02282-

7. – Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru>.
2. Емелин, С.В. Технология и организация турагентской деятельности: учебное пособие для среднего профессионального образования / С.В. Емелин. – Москва: Издательство Юрайт, 2022. – 194 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-12617-4. – Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/496401>.
3. Емелин, С.В. Технология и организация сопровождения туристов: учебное пособие для среднего профессионального образования / С.В. Емелин. – Москва: Издательство Юрайт, 2022. – 419 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-15396-5. – Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/499044>.
4. Косолапов, А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности: учебное пособие / Косолапов А.Б. – Москва: КноРус, 2020. – 293 с. – (СПО). – ISBN 978-5-406-07544-9. – URL: <https://book.ru/book>.
5. Косолапов, А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности. Практикум: учебное пособие / Косолапов А.Б. – Москва: КноРус, 2020. – 280 с. – (СПО). – ISBN 978-5-406-07342-1. – URL: <https://book.ru/book>.
6. Рассохина, Т.В. Организация туристской индустрии: менеджмент туристских дестинаций: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т.В. Рассохина. – 2-е изд. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 210 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-12302-9. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/448693>.
7. Феденева, И. Н. Организация туристской индустрии: учебное пособие для среднего профессионального образования / И.Н. Феденева, В.П. Нехорошков, Л.К. Комарова; ответственный редактор В.П. Нехорошков. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 205 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-07372-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <http://biblio-online.ru>.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 2.1 Оформлять и обрабатывать заказы клиентов.	- определение запросов потребителей; - соответствие выбранного туристского продукта требованиям потребителя и обоснование правильности выбора оптимального туристского продукта; - выполнение требований инструкций и правил техники безопасности при использовании офисной техники; - формирование и использование баз данных потребителей по заданным параметрам; - соответствие результатов поиска конкретного турпродукта заданным целям.	Экспертное наблюдение выполнения практических работ
ПК 2.2 Координировать работу по реализации заказа.	- оперативное предоставление потребителю запрашиваемой информации; - полнота и доступность рекомендаций потребителю в устной и письменной форме, согласно утвержденным нормам работы с клиентами; - формирование доступных рекомендаций с учетом разных категорий туристов (возраст, социальная группа, статус и др.); - соответствие предоставляемой потребителю информации согласно требованиям российского законодательства; - разработка рекламного продукта о предлагаемых туристских услугах.	Экспертное наблюдение выполнения практических работ
ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к	- владение актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;	Экспертное наблюдение выполнения практических работ

различным контекстам	- выбор эффективного поиска информации, необходимой для решения задачи и/или проблемы; - составление и реализация плана действий.	
ОК 02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.	- применение средств информационных технологий для решения профессиональных задач; - использование современного программного обеспечения; - применение различных цифровых средств для решения профессиональных задач.	Экспертное наблюдение выполнения практических работ
ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.	- точность и быстрота оценивания ситуации; - выбор правильных решений в различных ситуациях профессионального характера; - презентация идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; - оформление бизнес-плана.	Экспертное наблюдение выполнения практических работ
ОК 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.	- организовывать работу коллектива и команды; - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности.	Экспертное наблюдение выполнения практических работ
ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.	- грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе.	Экспертное наблюдение выполнения практических работ
ОК 09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	- участвовать в диалогах на профессиональные темы; - отслеживание и использование изменений законодательной и нормативно-справочной базы.	Экспертное наблюдение выполнения практических работ