

*Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования «Северо-Осетинский государственный университет
имени Коста Левановича Хетагурова»*

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
«Организация туроператорских и турагентских услуг»**

Направление 43.03.02 Туризм
Профиль "Организация и управление в индустрии туризма"

Квалификация (степень) выпускника – Бакалавр

Форма обучения – очная

Год начала подготовки 2023

Утверждена в составе ОПОП.

Составители: к.г.н., доцент кафедры менеджмента, маркетинга и туризма Дряев М.Р

Владикавказ 2023

1. Структура, и общая трудоемкость дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 з. е.(72ч.)

Очная форма обучения	
Курс	2курс
Семестр	3
Лекции	36
Практические(семинарские) занятия	18
Лабораторные занятия	
Консультации	
Итого аудиторных занятий	54
Самостоятельная работа	18
Курсовая работа	
Форма контроля	
Экзамен	
Зачет	+
Общее количество часов	72

2. Цели освоения дисциплины:

Целями освоения дисциплины соотнесенные с общими целями ОПОП ВО и требованиями ПОПОП и профессиональных стандартов «Экскурсовод (гид)», утвержденный приказами министерства труда и социальной защиты РФ от 04.08.2014. № 539н с изменениями и дополнениями от 18.03.2016. № 117н, 12.12.2016. № 727н являются:

Цель: изучить работу турагентства по формированию тура с клиентами, туроператорами и смежными организациями и отраслями, косвенно или прямо влияющими на организацию туров.

Задачи:

-Организация туроператорских и турагентских услуг – дисциплина, изучающая принципы организации обслуживания туристов, формирования сбытовой сети туроператора и продвижения туристского продукта.

- Изучить основные виды деятельности туроператора и турагента на туристском рынке; обеспечение качества туристского продукта. Охарактеризовать туристский потенциал территории и ресурсы; Оценка роли туризма в национальной экономике; Изучить особенности и модели организации гостиничной индустрии;

-Изучить функции туристского предприятия как хозяйствующего субъекта; Определить договорные отношения между туроператором и потребителем туруслуг. Определить миссию и цели деятельности турфирмы; Изучить порядок образования туристской фирмы.

3. Место дисциплины в структуре ОПОП.

Дисциплина «Организация туроператорских и турагентских услуг» относится к дисциплинам блока Блок 1. Дисциплины (модули) части Б1. В.ДВ.02.02, формируемой участниками образовательных отношений.

4.Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

- способность воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах (УК-5);

- способность поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности (УК-7);
- способность разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий (ПК-3).

Взаимосвязь планируемых результатов обучения по дисциплине с формируемыми компетенциями ОПОП:

Код и наименование компетенции	Индикатор достижения компетенции	Структурные элементы компетенции (в результате освоения дисциплины обучающийся должен знать, уметь, владеть)
УК-5 – Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	<p>УК-5.1. Демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям своего Отечества.</p> <p>УК-5.2. Выбирает форму взаимодействия с другими социальными группами на основе полученной информации об их культурных и социально-исторических особенностях, включая философские и этические учения.</p> <p>УК-5.3. Осуществляет межкультурную коммуникацию в соответствии с принятыми нормами и правилами в различных ситуациях межкультурного взаимодействия.</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - содержание основных понятий обществознания и психологии; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - работать самостоятельно, применять базовые научно-теоретические знания для решения теоретических и практических задач; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками активного слушания, способностью к межличностным коммуникациям.
УК-7 – Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности и для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	<p>УК-7.1. Понимает оздоровительное, образовательное и воспитательное значение физических упражнений на организм и личность занимающегося, основы организации физкультурно-спортивной деятельности.</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные понятия, принципы и закономерности психологии туристской деятельности; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - распознавать психологические феномены; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основными психологическими категориями.
ПК-3 – Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания	<p>ПК-3.1. Формирует туристский продукт, в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - способы анализа психических явлений, понимать суть и содержание туристской деятельности, используя коммуникативные технологии;

туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий	с учетом индивидуальных и специальных требований туриста. ПК-3.2. Организует продажу туристского продукта и отдельных туристских услуг. ПК-3.3. Ведет переговоры с партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации туристских продуктов.	Уметь: - своевременно использовать различные технологии обслуживания туристов; Владеть: - навыками эмпатичного слушания и информационно-коммуникативными технологиями туристской деятельности.
--	---	---

При проведении учебных занятий обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплин (модулей) в форме курсов, составленных на основе результатов научных исследований, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

5. Содержание и учебно-методическая карта дисциплины

Таблица 5.1.

Но ме р не де ли	Наименование тем (вопросов), изучаемых по данной дисциплине	Занятия		Самостоятельная работа Студентов		Формы контроля	литература
		л	прак.	Содержание	Часы		
1-3	Тема 1. Технология разработки и реализация туристского продукта 1. Понятие технологии в туристской деятельности. 2. Разработка туристского продукта. 3. Реализация и продвижение туристского продукта. Тема 1. Технология разработки и реализация туристского продукта 1. Туристская деятельность. 2. Туристские ресурсы. 3. Требования к качеству туристского продукта.	6	2	Тема 1: Специфика туристского продукта 1. Туроператоры и турагенты на тур. рынке. 2. Участники туристского рынка.	2	Конспект, вопросы к рубежной контрольной	а) [1] б) [1-2]
4-6	Тема 2. Документальное оформление туристского продукта 1. Разработка программы тура. 2. Документы, являющиеся результатом проектирования тура. 3. Технологическая документация по туру. Тема 2. Документальное оформление туристского продукта 1. Разработка программы тура. 2. Документы, являющиеся результатом проектирования тура. 3. Технологическая документация по туру.	6	4	Тема 2: Понятие технологии в туристском бизнесе 1. Требования к качеству турпродукта. 2. Прогнозы развития туристской индустрии	4	Конспект, вопросы к рубежной контрольной	а) [1] б) [1-2]
7-9	Тема 3. Подготовка персонала к реализации турпродукта. 1. Менеджмент обслуживания на туристском	6	2	Тема 3: Факторы развития регионального	2	Конспект, вопросы к рубежной контрольной	а) [1] б) [1-2]

	<p>предприятия.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Требования к персоналу, реализующему туристский продукт. 3. Экспериментальная проверка нового турпродукта. <p>Тема 3. Подготовка персонала к реализации турпродукта.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Территориальные системы туризма. 2. Туристский рынок. 3. Понятие, особенности и функционирование туристского рынка. 			<p>туризма</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Рекреационное обоснование туристских маршрутов. 2. Отбор и реализация предпринимательских идей. 			
10-11	<p>Тема 4. Продвижение и продажа туристского продукта.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Сущность и структура туристского рынка. 2. Продвижение турпродукта на рынок. <ol style="list-style-type: none"> 2.1. Работа туроператора по связям с общественностью. 2.2. Реклама турпродукта. 2.3. Стимулирование сбыта турпродукта. 3. Продажа турпродукта. <ol style="list-style-type: none"> 1.1 Культура продаж турпродукта. 1.2 Сбытовая политика туроператора. 1.3 Личная продажа турпродукта. <p>Тема 4. Продвижение и продажа туристского продукта.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Классификация и виды туроперейтинга. 2. Основные технологии операторского бизнеса. 3. Особенности и процедура агентского бизнеса. 	6	2	<p>Тема 4: Технологии взаимоотношений туроператора с турагентом</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Структура и уровни турпродукта. 2. Туристские услуги. 	2	Конспект, вопросы к рубежной контрольной	<p>а) [1] б) [1-2]</p>
12-14	<p>Тема 5. Обеспечение безопасности и качества туристского продукта</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Безопасность туристского продукта. 2. Критерии качества туристского обслуживания. 3. Основные направления организации качества обслуживания туристов. 	6	4	<p>Тема 5: Угроза геофизических воздействий во время путешествий</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Экологические факторы. 	4	Конспект, вопросы к рубежной контрольной	<p>а) [1] б) [1-2]</p>

	Тема 5. Обеспечение безопасности и качества туристского продукта 1. Личная безопасность и безопасность имущества. 2. Безопасность въездного и выездного туризма. 3. Медицинские аспекты безопасности. 4. Техногенные опасности.			2. Пожарная опасность. 3. Химическая опасность.			
15-17	Тема 6. Туристские формальности 1. Сущность туристских формальностей. 2. Паспортно-визовые туристские формальности. 3. Таможенные формальности. Тема 6. Туристские формальности 1. Паспортные и визовые формальности. 2. Особенности оформления виз в некоторых странах. 3. Визовые ограничения.	6	4		4	Конспект, вопросы к рубежной контрольной	а) [1] б) [1-2]
	ИТОГО	36	18		18	зачет	

6. Образовательные технологии

Интерактивные технологии. Методы обучения: «мозговой штурм», дебаты, презентационный метод, работа в парах, работа в группах, деловая игра. Формы обучения: семинар-беседа.

Технологии контекстного обучения – система дидактических форм, методов и средств, направленная на моделирование Контекстно-научная с информационсодержания будущей профессиональной деятельности специалиста. Методы обучения: анализ конкретных ситуаций, методы работы с информационными базами данных, деловая игра и др. Формы обучения: семинар-беседа, проблемный семинар, семинар «круглый стол», семинар-дебаты.

Технология электронного обучения (реализуется при помощи электронной образовательной среды СОГУ при использовании ресурсов ЭБС, при проведении автоматизированного тестирования и т. д.).

Примечания:

- Все виды учебной работы могут проводиться дистанционно на основе локальных нормативных актов.

- В целях реализации индивидуального подхода к обучению студентов, реализующих учебный процесс по индивидуальной траектории в рамках индивидуального рабочего плана, изучение данной дисциплины может осуществляться через индивидуальные консультации преподавателя очно, в часы консультаций, по электронной почте, а также с использованием платформ дистанционного обучения, входящих в ЭИОС СОГУ.

7. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

Самостоятельная работа обучающихся является одним из видов учебных занятий. Самостоятельная работа проводится с целью:

- систематизации и закрепления полученных теоретических знаний и практических умений обучающихся студентов;
- углубления и расширения теоретических знаний;
- формирования умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу;
- формирования самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
- развития исследовательских умений.

К видам самостоятельной работы при изучении данной дисциплины относится: написание докладов, эссе, подготовка презентаций, самостоятельное изучение литературы по теме и составление по ней конспектов, работа со справочными материалами (терминологическими и иными словарями, энциклопедиями) и т.д.

Темы и формы внеаудиторной самостоятельной работы, ее трудоёмкость содержатся в разделе 5, табл. 5.1.

Методические рекомендации по оформлению презентации

- 1) Не перегружать слайды текстом.
- 2) Наиболее важный материал лучше выделить.
- 3) Не следует использовать много мультимедийных эффектов анимации. Особенно нежелательны такие эффекты, как вылет, вращение, побуквенное появление текста. Оптимальная настройка эффектов анимации – появление, в первую очередь, заголовка слайда, а затем текста по абзацам. При этом если несколько слайдов имеют одинаковое название, то заголовок слайда должен постоянно оставаться на экране.
- 4) Чтобы обеспечить хорошую читаемость презентации необходимо подобрать темный цвет фона и светлый цвет шрифта.

5) Текст презентации должен быть написан без орфографических и пунктуационных ошибок.

Методические рекомендации по выполнению рефератов и докладов

Критерии оценки могут быть как общие, так и частные. К общим критериям можно отнести следующие:

- соответствие работы теме;
- глубина и полнота раскрытия темы;
- адекватность передачи содержания первоисточника; логичность, связность; доказательность;
- структурная упорядоченность (наличие введения, основной части, заключения, их оптимальное соотношение);
- оформление (наличие плана, списка литературы, культура цитирования, сноски и т. д.); языковая правильность.

Частные критерии относятся к конкретным структурным частям контрольной работы: введению, основной части, заключению.

1. Критерии оценки введения: наличие обоснования выбора темы, ее актуальности; наличие сформулированных целей и задач работы; наличие краткой характеристики первоисточников.

2. Критерии оценки основной части: структурирование материала по разделам, параграфам, абзацам; наличие заголовков к частям текста и их соответствие содержанию; проблемность и разносторонность в изложении материала; выделение в тексте основных понятий и терминов, их толкование; наличие примеров, иллюстрирующих теоретические положения.

3. Критерии оценки заключения: наличие выводов по результатам анализа; выражение своего мнения по проблеме; наличие приложения: рисунков и схем (при необходимости).

Все требования к контрольной работе сообщаются задолго до его написания. Общая оценка за контрольную работу выставляется следующим образом: от 65% до 80% - «удовлетворительно»; 80-90% - «хорошо»; 90-100% - «отлично».

Методические указания для преподавателей по проведению практических и семинарских занятий по дисциплине

«Организация туроператорских и турагентских услуга»

В начале занятия рекомендуется рассмотреть соответствующий теоретический материал. Затем идет практический разбор изучаемого материала, решаются задачи из сборников по введению в языкознание, разбирается каждый конкретный пример.

В начале практического занятия следует обратить на теоретические вопросы по теме занятия. Первоначально идет изложение теоретического материала темы занятия. Затем в ряде вопросов преподавателя следует сконцентрировать внимание на основных идеях темы занятия. Вопросы должны включать в себя различные вариации элементарных ситуаций, отображающих основные идеи темы занятия в их взаимной взаимосвязи. Задаваемые вопросы должны быть конкретными и максимально проявлять в студентах их сообразительность.

После предварительной части следует начинать разбирать вопросы, имеющие более длинные сценарии взаимодействия основных идей темы занятия.

Устный опрос требует от преподавателя большой предварительной подготовки: тщательного отбора содержания, всестороннего продумывания вопросов, задач и примеров, которые будут предложены, путей активизации деятельности всех студентов группы в процессе проверки, создания на занятии деловой и доброжелательной обстановки.

Различают фронтальный, индивидуальный и комбинированный опрос.

Фронтальный опрос проводится в форме беседы преподавателя с группой. Он органически сочетается с повторением пройденного, являясь средством для закрепления знаний и умений. Его достоинство в том, что на активную умственную работу можно вовлечь всех студентов группы. Для этого вопросы должны допускать краткую форму

ответа, быть лаконичными, логически взаимосвязанными друг с другом, даны в такой последовательности, чтобы ответы студентов в совокупности могли раскрыть содержание раздела, темы. С помощью фронтального опроса преподаватель имеет возможность проверить выполнение студентами домашнего задания, выяснить готовность группы к изучению нового материала, определить сформированность основных понятий, усвоение нового учебного материала, который был только что разобран на занятии.

Индивидуальный опрос предполагает обстоятельные, связные ответы студентов на вопрос, относящийся к изучаемому учебному материалу, поэтому он служит важным учебным средством развития речи, памяти, мышления студентов. Чтобы сделать такую проверку более глубокой, необходимо ставить перед студентами вопросы, требующие развернутого ответа.

Вопросы для индивидуального опроса должны быть четкими, ясными, конкретными, емкими, иметь прикладной характер, охватывать основной, ранее пройденный материал программы. Их содержание должно стимулировать студентов логически мыслить, сравнивать, анализировать, доказывать, подбирать убедительные примеры, устанавливать причинно-следственные связи, делать обоснованные выводы и этим способствовать объективному выявлению знаний студентов.

Вопросы обычно задают всей группе и после небольшой паузы, необходимой для того, чтобы студенты поняли его и приготовились к ответу, вызывают для ответа конкретного студента.

Письменная проверка, наряду с устной, является важнейшим методом контроля знаний, умений и навыков студентов. Однородность работ, выполняемых студентами, позволяет предъявлять ко всем одинаковые требования, попытаться объективности оценки результатов обучения. Применение этого метода дает возможность в наиболее короткий срок одновременно проверить усвоение учебного материала всеми студентами группы, определить направления для индивидуальной работы с каждым.

Письменная проверка используется во всех видах контроля и осуществляется как в аудиторной, так и во внеаудиторной работе (выполнение домашних заданий).

8. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, рубежной аттестации и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

8.1. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости

Контрольные задания (демоверсии) для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

№	Компетенция	Задания для диагностики сформированности компетенций	Ссылки
Задания открытого типа			
Задания для диагностики развития теоретических знаний			
1.	УК-5	Теоретические основы туроператорской деятельности	Кусков, А.С. Технологии организации туроператорской деятельности: учебник Москва : КНОРУС, 2021 https://static.my-shop.ru/product/f

			16/290/2895863.pdf Стр.5
2.	УК-5	Миссия и цели туроператорских и турагентских услуг	Там же, с. 11.
3.	УК-5	Организационно управленческая структура туроператорской фирмы	Там же, с. 59.
4.	УК-7	Стратегии менеджмента туристского продукта	Там же, с. 83.
5.	УК-7	Турпродукт как комплекс туристских услуг	Там же, с. 67
6.	УК-7	Разработка уч.документов и регистрация фирмы.	Там же, с. 53
7.	ПК-3	Структура, уровни и формы турпродукта	Там же, с. 73.
8.	ПК-3	Основы и нормативно-правовая база проектирования турпродукта	Там же, с. 88
9.	ПК-3	Маркетинговые исследования туррынка	Там же, с. 96
		Задания для диагностики развития практических умений и навыков	Там же, с. 230
10	УК-5	Разработать маршрут и программу обслуживания	Там же, с. 130
11	УК-5	Планирование туров и составление договорного плана	Там же, с. 136
12	УК-7	Оформление туристской документации	Там же, с. 145
13	ПК-3	Контроль и оценка качества туристского обслуживания	Там же, с. 171
14	ПК-3	Конфликты и споры в практике туроперейтинга	Там же, с. 178

Темы презентаций (УК-5) (УК-7) (ПК-3)

1. Туристская реклама в комплексе маркетинга туроператора
2. Маркетинговые исследования туррынка
3. Маркетинговая среда туроператора
4. Маркетинговая среда турагента
5. Интернет-технологии в продвижении турпродукта оператором
6. Сегментирование
7. Позиционирование туров и туроператоров
8. Характеристика туристского договора и требования к его составлению
9. Выставки в комплексе маркетинга туристской фирмы
10. Процедура поиска и подбора агентов

Критерии оценивания самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

№	Наименование оценочного средства	Шкала оценивания
1.	Составление опорного конспекта	<p>- 2 балла выставляется студенту, если конспект содержателен и соответствует разработанному плану; в конспекте полностью отражены основные положения и результаты работы автора; студент излагает мысли своими словами в ясной и лаконичной форме; соответствие оформления конспекта требованиям; наличие схем и графическое выделение особо значимой информации; самостоятельно сформулировано резюме по прочитанному и законспектированному материалу;</p> <p>- 1,5 балла выставляется студенту, если конспект достаточно содержателен и соответствует плану; в конспекте</p>

		<p>достаточно полно отражены основные положения и результаты работы автора; конспект составлен словами, заимствованными из первоисточника; соответствие оформления конспекта требованиям; наличие схем и графическое выделение особо значимой информации; резюме по прочитанному и законспектированному материалу составлено с помощью преподавателя;</p> <p>- 1 балл выставляется студенту, если конспект недостаточно содержателен и частично соответствует плану; в конспекте недостаточно полно отражены основные положения и результаты работы автора; конспект составлен словами, заимствованными из первоисточника; не полное соответствие оформления конспекта требованиям; отсутствие в конспекте схем и графического выделения особо значимой информации; резюме по прочитанному и законспектированному материалу отсутствует;</p> <p>- 0 баллов выставляется студенту, если конспект не содержателен и не соответствует плану; в конспекте не отражены основные положения и результаты работы автора; конспект составлен словами, полностью заимствованными из первоисточника; оформление конспекта не соответствует требованиям; отсутствие в конспекте схем и графического выделения особо значимой информации; резюме по прочитанному и законспектированному материалу отсутствует.</p>
2.	Составление схемы	<p>- 3 балла выставляется студенту, если содержание схемы полностью соответствует содержанию темы; структура логична; правильный отбор информации; наличие обобщающего характера изложения информации;</p> <p>- 1-2 балла выставляется студенту, если содержание схемы не в полной мере раскрывает содержание темы; изучаемый материал проработан фрагментарно; отсутствует обобщающий характер изложения информации;</p> <p>- 0 баллов выставляется студенту, если содержание схемы не раскрывает содержание темы; демонстрируется фрагментарный объем знаний в рамках освещаемого вопроса; отсутствует обобщающий характер изложения информации.</p>
3.	Анализ ситуаций	<p>- 2 балла выставляется студенту, если проводится комплексная оценка предложенной ситуации; знание теоретического материала с учетом междисциплинарных связей, правильный выбор тактики действий;</p> <p>- 1 балл выставляется студенту, если проводится комплексная оценка предложенной ситуации, незначительные затруднения при ответе на теоретические вопросы, неполное раскрытие междисциплинарных связей; правильный выбор тактики действий; логическое обоснование теоретических вопросов с дополнительными комментариями педагога;</p> <p>- 0 баллов выставляется студенту, если происходит неверная оценка ситуации; неправильно выбрана тактика действий.</p>
4.	Подготовка	- 3 балла выставляется студенту , если содержание

информационного сообщения	<p>сообщения полностью соответствует освещаемому вопросу; сообщение отличается глубиной проработки изучаемого материала; выделены основные понятия; в текст сообщения введены дополнительные данные, характеризующие объект изучения; точное использование научной терминологии, стилистически грамотное, логически правильное изложение ответа на вопрос; умение делать обоснованные выводы; сообщение отличается грамотностью и полнотой использования источников; наличие элементов наглядности;</p> <p>- 2 балла выставляется студенту, если содержание сообщения соответствует освещаемому вопросу; выделены основные понятия; использование необходимой научной терминологии, стилистически грамотное, логически правильное изложение ответа на вопрос; умение делать обоснованные выводы при наличии несущественных недочетов; сообщение отражает полноту использования источников; наличие элементов наглядности;</p> <p>- 1 балл выставляется студенту, если содержание сообщения частично соответствует освещаемому вопросу; использование необходимой научной терминологии; стилистически грамотное, логически правильное изложение ответа на вопрос; умение делать выводы при наличии исправленных с помощью преподавателя недочетов; элементы наглядности отсутствуют; сообщение не отражает полноту использования источников;</p> <p>- 0 баллов выставляется студенту, если содержание сообщения не соответствует освещаемому вопросу; демонстрируется фрагментарный объем знаний в рамках освещаемого вопроса; неверное использование научной терминологии, нарушение в стилистическом и логическом изложении ответа на вопрос; выводы излагаются с существенными ошибками.</p>
---------------------------	---

Критерии оценки устного и/или письменного ответа на практическом занятии

За выполнение данного вида работы максимальное количество баллов составляет **5 баллов**, из них:

Оценка	Критерии оценки устного и/или письменного ответа на практическом занятии
5	Содержание ответа соответствует освещаемому вопросу, полностью раскрыта в ответе тема, ответ структурирован, даны правильные аргументированные ответы на уточняющие вопросы, демонстрируется высокий уровень участия в дискуссии.
4	Содержание ответа соответствует освещаемому вопросу, полностью раскрыта в ответе тема, даны правильные, аргументированные ответы на уточняющие вопросы, но имеются неточности, при этом ответ неструктурирован и демонстрируется средний уровень участия в дискуссии.
3	Содержание ответа соответствует освещаемому вопросу, но при полном раскрытии темы имеются неточности, даны правильные, но не

	аргументированные ответы на уточняющие вопросы, демонстрируется низкий уровень участия в дискуссии, ответ неструктурирован, информация трудна для восприятия.
2	Содержание ответа соответствует освещаемому вопросу, но при полном раскрытии темы имеются неточности, демонстрируется слабое владение категориальным аппаратом, даны правильные, но не аргументированные ответы на уточняющие вопросы, участие в дискуссии отсутствует, ответ неструктурирован, информация трудна для восприятия.

Критерии оценивания презентаций:

За выполнение данного вида работы максимальное количество баллов составляет 5 баллов, из них:

Наименование критерия	Критерии оценивания			
	5	4	3	2
Содержание презентации	Четко сформулирована цель и раскрыта тема исследования. В краткой форме дана полная информация по теме и дан ответ на проблемный вопрос. Даны ссылки на используемые ресурсы.	Сформулирована цель и тема исследования. Частично изложена информация по теме и дан ответ на проблемный вопрос. Даны ссылки на используемые ресурсы.	Сформулирована цель и тема исследования. Содержание полностью не раскрыто. Информация по теме неточна. Проблема до конца не решена. Не даны ссылки на используемые ресурсы.	Не сформулирована цель и тема. Проблема не решена.
Дизайн презентации	Соблюдается единый стиль оформления. Презентация красочная и интересная. Используются эффекты анимации, фон, фотографии. В презентации присутствуют авторские находки.	Соблюдается единый стиль оформления. Слайды просты в понимании. Используются некоторые эффекты и фон.	Не соблюдается единый стиль оформления. Слайды просты в понимании. Эффекты и фон не используются.	Не соблюдается стиль оформления. Слайды просты в понимании.
Представление презентации	Автор хорошо владеет материалом по теме. Использует научную терминологию. Обладает навыками ораторского искусства. Полно и точно	Автор владеет материалом по теме, но не смог заинтересовать аудиторию. Недостаточно цитируется литература.	Автор не показал компетентности в представлении презентации. Использованные факты не вызывают доверия. Недостаточно цитируется литература.	Представлены искаженные данные

	цитируется использованная литература			
--	--	--	--	--

8.2. Оценочные средства для проведения рубежной аттестации (УК-5) (УК-7) (ПК-3)

Тестирование – активная форма проверки получения студентом знаний, проводится в электронной форме, на единой интернет-платформе в системе централизованного тестирования СОГУ Moodle: <http://lms.nosu.ru>

Примеры тестовых заданий по дисциплине:

На подготовительном этапе тура работник анализирует текущие факторы (3 позиции):

- +Климатические особенности
- Продажа тура
- +Изменения тарифов
- +Политическая обстановка
- Изменения маршрута

На подготовительном этапе тура работник фирмы уточняет (2 позиции):

- +Программу маршрута
- +Условия обслуживания
- Прибыль маршрута

На подготовительном этапе тура работник фирмы занимается (2 позиции):

- +Оформлением документов
- Распределением буклетов
- +Инструктажем туристов

При продаже тура оператор оформляет (3 позиции):

- +Путевку
- Договор с поставщиком услуг
- +Программу обслуживания
- +Договор о продаже

При продаже тура оператор оформляет (2 позиции):

- +Памятку
- +Анкету туриста
- Договор с партнерами

Приемы устного изложения (2 позиции):

- +Беседа
- +Путевая информация
- Проведение маршрута

Приемы практической организации (3 позиции):

- +Размещение
- +Питание
- Ведение переговоров
- +Экскурсии

Деловые переговоры проводятся после предварительной подготовки сторон для (2 позиции):

- +Решения вопросов о совместной деятельности
- Определения текущих вопросов
- +Изменения формы деятельности

Переговоры с итальянцами проходят, как правило:

- +Результативно
- Малой уступчивостью

Американцы во время переговоров придерживаются:

- +Последовательности
- Обоснованности

Процесс переговоров с китайцами делится на 3 этапа:

- +Уточнение позиций
- Выявление недостатков
- +Обсуждение
- +Подписание договора

В какой стране не применяется классификация гостиниц по звездам?

- Канада
- +Греция
- Таиланд
- Австрия

В заключительный этап формирования тура входит (3 позиции):

- +Оформления отчета
- +Анализа проблем на маршруте
- Разработка программ обслуживания
- +Разработка рекомендаций по туру

Какие документы должен получить турист в офисе турфирмы (4 позиции)?

- Программу обслуживания
- +Путевку
- +Договор
- Схему маршрута
- +Страховой полис
- +Ваучер

Кто контролирует выполнение программы обслуживания?

- Отправляющая фирма
- +Принимающая фирма

Туристский продукт разрабатывается на основе стратегических позиций, ориентированных на получение прибыли (3 позиции):

- +Постановка ясной и обоснованной цели
- +Разработка оригинальных форм услуг
- Оформление туристской карты
- +Анализ туррынка

Договор с другими участниками туристского рынка предусматривает следующие обязанности турфирмы (3 позиции):

- +Подробное описание и информация о маршруте
- Ведение журнала учета
- +Реализация путевок при наличии информационного листка
- +Отправление туристов на маршрут в соответствии с утвержденными сроками

Принимающий туроператор обязан (3 позиции):

- +Обеспечить транспортом
- +Организовать размещение
- +Обеспечить качество экскурсионного обслуживания
- Обеспечить медицинскую страховку

Методические рекомендации по подготовке к тесту

При подготовке к тесту необходимо углубленно изучить литературу по курсу, ориентируясь на литературу, размещенную в ЭБС www.Elibrary.ru, Юрайт, которая по тематике охватывает всю область гуманитарных знаний и предназначена для использования в процессе обучения в высшей школе.

Критерии оценивания. Для оценки каждому верному ответу дайте 1 балл. Далее подсчитайте общую сумму набранных Вами баллов. Определите оценку уровня знаний на данный момент времени. Оценка уровня подготовленности:

- 100% - 85% - высокий;
- 84% - 71% – допустимый;
- 70% - 50% – критический;
- менее 50% – недопустимый.

Задания и учебно-методическая литература для самостоятельной работы студентов: (УК-5) (УК-7) (ПК-3)

1-й рубеж:

Письменный опрос №1. 7-я неделя:

Тема: «Договорные отношения между отправляющим и принимающими операторами».

Письменный опрос №2. 8-я неделя:

Тема: «Туроператор и турист: договор о реализации турпродукта».

2-й рубеж:

Письменный опрос №1. 9-я неделя:

Тема: «Контроль и оценка туристского обслуживания».

Письменный опрос №2. 16-я неделя:

Тема: «Основные принципы работы персонала туроператора с поступающими жалобами».

Работу нужно выполнять по учебному пособию:

Крайнова О.С., Суханова О.А. Технология туроператорской и турагентской деятельности. М.: ООО «СиДи Копи», 2021. <https://ljournal.ru/wp-content/uploads/2016/04/d-2016-019.pdf>

Примерные темы презентаций (УК-5) (УК-7) (ПК-3)

1. Формы сотрудничества туроператора с судовладельцами
2. Взаимодействие туроператора с предприятиями размещения и питания
3. Взаимоотношения туроператора с авиакомпаниями
4. Сотрудничество туроператора с экскурсионными бюро
5. Схемы работы туроператора с предприятиями ж/д и автотранспорта
6. Издержки производства и себестоимость турпродукта
7. Туроператор и турист: договор о реализации тура
8. Расчет окончательной цены тура
9. Каталоги туроператора и методика работы с ними

8.3. Промежуточный контроль знаний, умений и навыков

Промежуточный контроль - итоговая оценка знаний студента, осуществляется по накопительной системе суммированием баллов, полученных в процессе текущего и рубежного контроля.

Форма промежуточного контроля – зачет.

Проведение текущего и промежуточного контроля по дисциплине осуществляется в соответствии с «Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости студентов для направлений бакалавриата и специалитета федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Северо-Осетинский государственный университет имени Коста Левановича Хетагурова», утвержденным приказом ректора от 01.10.2021 г., № 226.

БАЛЛЬНАЯ СТРУКТУРА ОЦЕНКИ

<i>Форма контроля</i>	Макс. кол-во баллов
<i>Текущая оценка студента за 1 рубеж состоит из:</i>	20
• Выполнения заданий на практических занятиях	10
• Выполнения домашних заданий	5
• Оценки самостоятельной работы	5
1-е рубежное тестирование	15
<i>Текущая оценка студента за 2 рубеж состоит из:</i>	20
• Выполнения заданий на практических занятиях	10
• Выполнения домашних заданий	5
• Оценки самостоятельной работы	5
2-е рубежное тестирование	15
Итого	70

Аттестация студентов осуществляется согласно следующему графику: 1-й семестр:

1-я рубежная аттестация – 8-9 недели семестра

2-я рубежная аттестация – последняя (предпоследняя) неделя семестра 2-й семестр: 1-я рубежная аттестация – 8-9 недели семестра 2-я рубежная аттестация – последняя (предпоследняя) неделя семестра¹.

Для экзамена:

За устный ответ на экзамене студент получает 0-30 баллов.

¹ Положение о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости студентов для направлений бакалавриата и специалитета федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Северо-Осетинский государственный университет имени Коста Левановича Хетагурова» (от 01.10.2021 г., пр. № 226).

Студенты, получившие в ходе текущего и рубежного контроля 56-100 баллов, автоматически получают «Экзамен».

Результирующая оценка складывается по соответствующей БРС формуле.

Шкала итоговой академической успеваемости студентов по дисциплине

Система оценок СОГУ		
Форма контроля	Сумма баллов	Название
Экзамен	86 - 100	отлично
	71-85	хорошо
	50-70	удовлетворительно
Зачёт	50-100	зачтено
	0-49	не зачтено

Подготовка к промежуточной аттестации

При подготовке к промежуточной аттестации необходимо повторить пройденный материал в соответствии с учебной программой, примерным перечнем вопросов, выносящихся на экзамен/зачет. Рекомендуется использовать конспекты лекций и источники, перечисленные в списке литературы в рабочей программе дисциплины, а также ресурсы электронно-библиотечных систем. Следует обратить особое внимание на темы учебных занятий, пропущенных по разным причинам. При необходимости можно обратиться за консультацией и методической помощью к преподавателю.

Студенты, получившие в ходе текущего и рубежного контроля 50-70 баллов, автоматически получают «Зачет» или оценку «удовлетворительно». Для получения более высокого балла («хорошо» или «отлично») студент обязан явиться на экзамен и сдавать экзамен по шкале от 0-30 баллов в дополнение к накопленным за семестр баллам.

Вопросы для подготовки к зачету/экзамену:

1. Что включает в себя технология разработки туристского маршрута?
2. Какие особенности необходимо учитывать при проведении деловых переговоров с представителями иностранных турфирм?
3. Организация доставки туристов к месту назначения.
4. Организация размещения туристов.
5. Организация питания туристов.
6. Разработка программы тура.
7. Документы, являющиеся результатом проектирования тура.
8. Технологическая документация по туру.
9. Менеджмент обслуживания на туристском предприятии.
10. Какие требования предъявляются к персоналу турфирмы?
11. Какие коммуникативные ошибки и просчеты должен уметь предупреждать персонал турфирмы.
12. Что входит в понятие «этика поведения».
13. Экспериментальная проверка нового турпродукта?
14. Что такое рынок туристских услуг? Перечислите виды рынков?
15. Сегментирование по географическому признаку.
16. Сегментирование по экономическому признаку.
17. Сегментирование по принципу количественного предприятия туристов.
18. Работа туроператора по связям с общественностью.
19. Реклама турпродукта.

20. Стимулирование сбыта турпродукта.
21. Продажа турпродукта.
22. Культура продаж турпродукта.
23. Сбытовая политика турпродукта.
24. Личная продажа турпродукта.
25. Безопасность турпродукта.
26. Критерии качества туристского обслуживания.
27. Основные направления организации качества обслуживания туристов.
28. Паспортно-визовые туристские формальности.
29. Таможенные туристские формальности.
30. Санаторные туристские формальности.

Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Уровень сформированности компетенций			
«Минимальный уровень не достигнут» (менее 55 баллов)	«Минимальный уровень» (56-70 баллов)	«Средний уровень» (71-85 баллов)	«Высокий уровень» (86-100 баллов)
<p><u>Компетенции не сформированы.</u></p> <p>Знания отсутствуют, умения и навыки не сформированы.</p>	<p><u>Компетенции сформированы.</u></p> <p>Сформированы базовые структуры знаний. Умения фрагментарны и носят репродуктивный характер. Демонстрируется низкий уровень самостоятельности практического навыка.</p>	<p><u>Компетенции сформированы.</u></p> <p>Знания обширные, системные. Умения носят репродуктивный характер, применяются к решению типовых заданий. Демонстрируется достаточный уровень самостоятельности устойчивого практического навыка.</p>	<p><u>Компетенции сформированы.</u></p> <p>Знания твердые, аргументированные, всесторонние. Умения успешно применяются к решению как типовых, так и нестандартных творческих заданий. Демонстрируется высокий уровень самостоятельности, высокая адаптивность практического навыка</p>
Описание критериев оценивания			
Обучающийся демонстрирует: - существенные пробелы в знаниях учебного материала; - допускаются принципиальные ошибки при ответе на основные	Обучающийся демонстрирует: - знания теоретического материала; - неполные ответы на основные вопросы, ошибки в ответе,	Обучающийся демонстрирует: - знание и понимание основных вопросов контролируемого объема программного материала;	Обучающийся демонстрирует: - глубокие, всесторонние и аргументированные знания программного материала; - полное понимание

<p>вопросы, отсутствует знание и понимание основных понятий и категорий;</p> <p>- непонимание сущности дополнительных вопросов в рамках заданий;</p> <p>- отсутствие умения выполнять практические задания, предусмотренные программой дисциплины;</p> <p>- отсутствие готовности (способности) к дискуссии и низкую степень контактности.</p>	<p>недостаточное понимание сущности излагаемых вопросов;</p> <p>- неуверенные и неточные ответы на дополнительные вопросы;</p> <p>- недостаточное владение литературой, рекомендованной программой дисциплины;</p> <p>- умение без грубых ошибок решать практические задания, которые следует выполнить.</p>	<p>- твердые знания теоретического материала.</p> <p>- способность устанавливать и объяснять связь практики и теории, выявлять противоречия, проблемы и тенденции развития;</p> <p>- правильные и конкретные, без грубых ошибок, ответы на поставленные вопросы;</p> <p>- умение решать практические задания, которые следует выполнить;</p> <p>- владение основной литературой, рекомендованной программой дисциплины;</p> <p>- наличие собственной обоснованной позиции по обсуждаемым вопросам.</p> <p>Возможны незначительные оговорки и неточности в раскрытии отдельных положений вопросов, присутствует неуверенность в ответах.</p>	<p>сущности и взаимосвязи рассматриваемых процессов и явлений, точное знание основных понятий в рамках обсуждаемых заданий;</p> <p>- способность устанавливать и объяснять связь практики и теории;</p> <p>- логически последовательные, содержательные, конкретные и исчерпывающие ответы на все задания, а также дополнительные вопросы экзаменатора;</p> <p>- умение решать практические задания;</p> <p>- свободное использование в ответах на вопросы материалов рекомендованной основной и дополнительной литературы.</p>
<p>Оценка «неудовлетворительно» / не зачтено</p>	<p>Оценка «удовлетворительно» / «зачтено»</p>	<p>Оценка «хорошо» / «зачтено»</p>	<p>Оценка «отлично» / «зачтено»</p>

9. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

1. Кусков, А.С. Технологии организации туроператорской деятельности: учебник Москва : КНОРУС, 2021 2. <https://static.my-shop.ru/product/f16/290/2895863.pdf>

б) Дополнительная литература:

1. Веткин В.А. Технология создания массового турпродукта: учебно-методическое пособие. – М. Русайнс, 2021. <https://docplayer.ru/41992673-Tehnologiya-sozdaniya-massovogo-turprodukta.html>
2. Крайнова О.С., Суханова О.А. Технология туроператорской и турагентской деятельности. М.: ООО «СиДи Копи», 2020. <https://journal.ru/wp-content/uploads/2016/04/d-2016-019.pdf>

в) электронные библиотечные системы, с которыми у СОГУ имеется действующий договор, современные профессиональные базы, информационные справочные системы:

- eLIBRARY.RU [Электронный ресурс]: научная электронная библиотека. – URL: <http://www.elibrary.ru>.
- База данных «ЭБС elibrary»: <http://elibrary.ru>
- Издательство «Юрайт» [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система. – URL: <http://biblio-online.ru>.
- Университетская библиотека online [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система. – URL: <http://www.biblioclub.ru>.
- **необходимый для обеспечения данной дисциплины комплект лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства, а также электронные библиотечные системы, с которыми у СОГУ имеется действующий договор:**

№ п/п	Наименование	№ договора (лицензия)	Страна-производитель
1.	Windows 10 Enterprise	№ 4100072800 Microsoft Products (MPSA) от 04.2016г	США
2.	Windows 7 Professional	№ 4100072800 Microsoft Products (MPSA) от 04.2016г	США
3.	OfficeStandard 2016	№ 4100072800 Microsoft Products (MPSA) от 04.2016г	США
4.	Система тестирования SunravWEBClass	№468 от 03.12.2013 ИП Сунгатулин Р.Т.(бессрочно)	Россия
5.	Программное обеспечение 1С:Предприятие. Бухгалтерский Учет. Типовая конфигурация 8 сетевая версия	№ СД/108 от 29.08.2017 (максимум-софт) бессрочно	Россия
6.	Система компьютерной верстки MikTex	Лицензия FSF/Debian (Свободное программное обеспечение) (бессрочно)	
7.	KasperksyEndpoint Security	До 22.01.2024	Россия
8.	Программное обеспечение для редактирования химических формул IsisDraw	Свободное программное обеспечение (бессрочно)	США
9.	Система поиска текстовых	№ 6262 от 09.01.2023	Россия

	заимствований «Антиплагиат.ВУЗ»	(действителен до 31.12.2023г) с ОАО «Анти-Плагат»	
10.	Программное обеспечение 1С:Предприятие 8.3 Управление торговлей	№КП /108 от 29.08.2017 с ООО «Максимум»(бессрочно)	Россия
11.	Программное обеспечение 1С:зарплата и кадры гос.учреждения8	№СД./ №126., 01.07.2020г. «МАКСИМУМ- СОФТ» бессрочно	Россия
12.	Программное обеспечение 1С:бюджет.	№СД/76 01.03.2017г. «максимум-софт» (бессрочно)	Россия
13.	Автоматизированная система «Управление –Деканат БРС»	Свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ №2015611830 от 06.02.2015г. (бессрочно)	СОГУ
14.	Программа для ЭВМ «Банк вопросов для контроля знаний»	Разработка СОГУ Свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ №2015611829 от 06.02.2015г. (бессрочно)	СОГУ
15.	Планы	№8867, от09.01.2023г. (09.01.2023г. до 31.12.2023г.) ООО ЛММИС	Россия
16.	VSDESK	№ 210406/01 от 06.04.2021г. ИП И,А.Сергеевич Тех.под. 07.04.2022	Россия
17.	«Галактика»	от 14.03.2022г (примерная дата)	Россия
18.	DIRECTUMRX – Система электронного документооборота	ООО Галактика ИТ договор № 120320/Д/А от 14.03.2022(примерная дата)	Россия
19.	Услуги связи (доступ к сети интернет)	ООО Алком № AL-0044 от 01.02.2022г -31.12.2022г	Россия
20.	MOODLE	Бесплатное российское	США (бесплатное русское)
21.	«Галактика РУЗ»	Лицензия бессрочная Тех.сопровождение от 14.03.2022 г	Россия
22.	Личный кабинет абитуриента	Лицензия бессрочная Тех.сопровождение от 14.03.2022 г	Россия
23.	Личный кабинет студента/сотрудника	Лицензия бессрочная Тех.сопровождение от 14.03.2022 г	Россия
24.	Электронная библиотека диссертации и авторефератов РГБ(ЭБД РГБ)	https://dvs.rsl.ru Требуется регистрация в библиотеке СОГУ	Россия
25.	ЭБС "Университетская библиотека ONLINE"	https://biblioclub.ru Требуется регистрация в библиотеке СОГУ	Россия

26.	ЭБС «Научная электронная библиотека eLibrary.ru»	http://elibrary.ru Требуется регистрация в библиотеке СОГУ	Россия
27.	Универсальная баз данных EastView	https://dlib.eastview.com	США
28.	ЭБС «Консультант студента» Студенческая электронная библиотека по медицинскому и фармацевтическому образованию, а также по естественным и точным наукам в целом.	http://www.studentlibrary.ru Требуется регистрация в библиотеке СОГУ	Россия
29.	ЭБС «Юрайт» - образовательная среда, включающая виртуальный читальный зал учебников и учебных пособий от авторов из ведущих вузов России по всем направлениям и специальностям	www.biblio-online.ru Требуется регистрация в библиотеке СОГУ	Россия
30.	КЭП (домен на Яндексe)	бесплатное	Россия
31.	РусГард	бесплатное	Россия
32.	ViPNet	бесплатное	Россия

10. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также самостоятельной работы обучающихся: преподавательский стол; стул; столы обучающихся; стулья; кафедра; классная доска, мультимедийный комплекс (проектор, экран), ноутбук, колонки, программное обеспечение: Adobe flash player 31; Adobe reader 10; Java 6.0; K-Lite Codec Pack; Win rar; Microsoft Office 10; Microsoft Visio 10; Microsoft Visual studio; Kaspersky Endpoint Security для бизнеса	362025, Республика Северная Осетия-Алания, город Владикавказ, улица Ватутина 46. Учебный корпус № 7 Ауд. 317
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а	362025, Республика Северная Осетия-Алания, город Владикавказ, улица Ватутина 46. Учебный корпус № 7

также самостоятельной работы обучающихся: преподавательский стол; стул; столы обучающихся; стулья; кафедра; классная доска, мультимедийный комплекс (проектор, экран), ноутбук, колонки, программное обеспечение: Adobe flash player 31; Adobe reader 10; Java 6.0; K-Lite Codec Pack; Win rar; Microsoft Office 10; Microsoft Visio 10; Microsoft Visual studio; Kaspersky Endpoint Security для бизнеса	Ауд. 317
Библиотека, в том числе читальный зал: столы , стулья, ПК обучающихся, программное обеспечение: Adobe flash player 31; Adobe reader 10; Java 6.0; K-Lite Codec Pack; Win rar; Microsoft Office 10; Microsoft Visio 10; Microsoft Visual studio; Kaspersky Endpoint Security для бизнеса; Консультант плюс	362025, Республика Северная Осетия-Алания, город Владикавказ, улица Церетели,16
Помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования	362025, Республика Северная Осетия-Алания, город Владикавказ, улица Ватутина 46. Учебный корпус № 7 Ауд. 317

1. Лист обновления/актуализации

Программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры протокол от «11» апреля 2023 г. № 7

Программа одобрена на заседании совета факультета протокол от «13» апреля 2023 г. № 7