

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ  
ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ ПО СОПРОВОЖДЕНИЮ ТУРИСТОВ**

## **СОДЕРЖАНИЕ**

<b>1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	стр. 4
<b>2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	4
<b>3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	7
<b>4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	13

## **1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ ПО СОПРОВОЖДЕНИЮ ТУРИСТОВ**

Рабочая программа профессионального модуля – является частью программы подготовки специалистов среднего звена (далее - ППССЗ) в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.10 Туризм (углубленной подготовки).

Рабочая программа профессионального модуля может быть использована в дополнительном профессиональном образовании по специальности «Туризм» и профессиональной подготовке специалистов по туризму.

### **2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение обучающимися видом деятельности (ВД) предоставление услуг по сопровождению туристов, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
<b>ПК 2.1</b>	Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут;
<b>ПК 2.2</b>	Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте;
<b>ПК 2.3</b>	Координировать и контролировать действия туристов на маршруте;
<b>ПК 2.4</b>	Обеспечивать безопасность туристов на маршруте;
<b>ПК 2.5</b>	Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной;
<b>ПК 2.6</b>	Оформлять отчетную документацию о туристской поездке.
<b>ОК 1</b>	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес;
<b>ОК 2</b>	Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество;
<b>ОК 3</b>	Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях;
<b>ОК 4</b>	Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития;
<b>ОК 5</b>	Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности;
<b>ОК 6</b>	Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями;
<b>ОК 7</b>	Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий;
<b>ОК 8</b>	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации;
<b>ОК 9</b>	Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности;

С целью овладения указанным видом деятельности и соответствующими профессиональными и общими компетенциями, обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен иметь практический опыт, умения и знания:

Результаты (освоенные ПК и ОК)	Код и наименование практического опыта	Код и наименование умений	Код и наименование знаний
<b>ПК 2.1</b> <b>ОК 1-5</b>	ПО1 Оценка готовности группы к турпоездке	У1 Проверять документы, необходимые для выхода группы на маршрут	З1 Основы организации туристской деятельности

		У2 Определять особые потребности тургруппы или индивидуального туриста	32 Правила организации туристских поездок, экскурсий
		У3 Проводить проверку готовности транспортных средств при выходе на маршрут	33 Требования к организации и специфику спортивно-туристских походов различной категории сложности
<b>ПК 2.2</b> <b>ОК 1</b> <b>ОК 3</b>	ПО2 Проведение инструктажа туристов на русском и иностранных языках	У4 Проводить инструктаж туристов на русском и иностранных языках	35 Правила проведения инструктажа туристской группы
		У12 Проводить инструктаж по технике безопасности при проведении туристского мероприятия на русском и иностранных языках	36 Правила техники безопасности при организации туристской поездки, экскурсии и туристского похода
		У13 Проводить инструктаж об общепринятых и специфических правилах поведения при посещении различных достопримечательностей	311 Инструкции по технике безопасности при организации туристских поездок и походов
<b>ПК 2.3</b> <b>ОК 1-3</b> <b>ОК 6-7</b>	ПО3 Сопровождение туристов на маршруте	У5 Использовать приемы эффективного общения и соблюдать культуру межличностных отношений	34 Приемы эффективного общения
		У6 Организовывать движение группы по маршруту	32 Правила организации туристских поездок, экскурсий
			33 Требования к организации и специфику спортивно-туристских походов различной категории сложности
	ПО4 Организация досуга туристов	У9 Организовывать досуг туристов	38 Основы анимационной деятельности
		У5 Использовать приемы эффективного общения и соблюдать культуру межличностных отношений	34 Приемы эффективного общения
		У7 Эффективно принимать решения в сложных и экстремальных ситуациях	39 Правила организации обслуживания туристов в гостиницах и туристских комплексах

		У13 Проводить инструктаж об общепринятых и специфических правилах поведения при посещении различных достопримечательностей	311 Инструкции по технике безопасности при организации туристских поездок и походов
<b>ПК 2.4</b> <b>ОК 1-4</b> <b>ОК 6-8</b>	ПО3 Сопровождение туристов на маршруте	У7 Эффективно принимать решения в сложных и экстремальных ситуациях	37 Эффективные методы принятия решений в сложных и экстремальных ситуациях
		У8 Взаимодействовать со службами быстрого реагирования	312 Правила поведения туристов на конкретном виде транспорта
		У14 Контролировать наличие туристов	313 Правила оказания первой медицинской помощи
		У15 Обращаться за помощью в соответствующие службы при наступлении чрезвычайной ситуации	314 Контактные телефоны соответствующих служб, в которые следует обращаться при наступлении чрезвычайной ситуации
<b>ПК 2.5</b> <b>ОК 1-4</b> <b>ОК 8</b>	ПО5 Контроль качества предоставляемых туристу услуг	У17 Оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания туристов	39 Правила организации обслуживания туристов в гостиницах и туристских комплексах
		У10 Контролировать качество предоставляемых туристу услуг размещения и питания	310 Приемы эффективного контроля качества предоставляемых туристу услуг
		У11 Контролировать качество предоставляемых туристам экскурсионных и сопутствующих услуг	315 Стандарты качества туристского и гостиничного обслуживания
<b>ПК 2.6</b> <b>ОК 4-5</b> <b>ОК 9</b>	ПО6 Составление отчета по итогам туристской поездки	У16 Оформлять отчет о туристской поездке	316 Правила составления отчетов по итогам туристской поездки

### 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

#### 3.1. Структура профессионального модуля «ПМ.02.ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ ПО СОПРОВОЖДЕНИЮ ТУРИСТОВ»

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов	Макс. учебная нагрузка	в т. ч. вариативных часов	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарных курсов					Практика	
					Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Учебная, часов	Произв. (по профилю специальности), часов
					Всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов	Всего, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4 ПК 2.5 ПК 2.6	МДК.02.01. Технология и организация сопровождения туристов	<b>251</b>	<b>199</b>	-	<b>132</b>	48	-	<b>67</b>	-	-	<b>52</b>
	МДК.02.02. Организация досуга туристов	<b>137</b>	<b>117</b>	-	<b>78</b>	44	-	<b>39</b>	-	-	<b>20</b>
	Всего:	<b>388</b>	<b>316</b>	-	<b>210</b>	92	-	<b>106</b>	-	-	<b>72</b>

### 3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю ПМ.02. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ ПО СОПРОВОЖДЕНИЮ ТУРИСТОВ

Наименование МДК, разделов и тем	Содержание учебного материала	Лабораторные, практические и контрольные работы, самостоятельная работа обучающихся	Обязательная учебная нагрузка (час)		Самостоятельная работа	Умения, знания		Информационно- техническое обеспечение		Формы и виды контроля
			Теоретические	Лабораторно- практические		У	З	Информационные источники	Средства обучения	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
<b>МДК.02.01. Технология и организация сопровождения туристов</b>										
<b>Раздел 1. Организация сопровождения русских туристов</b>										
<b>Тема 1.1.</b> Основы сопровождения туристов	Введение в междисциплинарный курс. Виды сопровождения. Функции сопровождающего. Нормативно-правовая база сопровождения туристов. Обеспечение безопасности туристов при сопровождении.	Работы 1. и 2.	8	4	-	-	31	2.12-2.19	1.1.-1.3	Обсуждение результатов работ 1. и 2.
<b>Тема 1.2.</b> Сопровождение туристов на железнодорожном транспорте	Обслуживание пассажиров железнодорожным транспортом. Железнодорожный билет. Правила перевозки пассажиров и грузов. Особенности сопровождения туристов на железнодорожном транспорте.	Работа 3.О.	6	-	10	У2	32 312	1.1.	1.1.-1.3	Проверка выполнения работ 3.О. и КР.1.
<b>Тема 1.3.</b> Сопровождение туристов на водном транспорте	Обслуживание пассажиров водным транспортом. Морские и речные круизы. Особенности сопровождения туристов на водном транспорте.		4	-	-	-	312	1.1.	1.1.-1.3	Проверка выполнения работы КР.1.
<b>Тема 1.4.</b> Сопровождение туристов на воздушном транспорте	Обслуживание пассажиров в аэропорту. Авиабилет. Обслуживание пассажиров в самолете. Особенности сопровождения туристов на воздушном транспорте.	Работы 4., 5.О. и КР.1.	8	8	4	У4	312	1.1.	1.1.-1.3	Проверка выполнения работ 5.О и КР.1.

<p><b>Тема 1.5.</b> Сопровождение туристов на автомобильном транспорте</p>	<p>Классификации автомобильного транспорта. Требования к туристскому автобусу и перевозке пассажиров на нерегулярных автобусных рейсах. Требования к водителям, их режиму труда и отдыха. Функции гида-сопровождающего в автобусном туре. Подготовка сопровождающего к автобусному туру. Подготовка документации к автобусному туру. Правила подготовки путевой информации. Приемы устного изложения. Правила подготовки графика движения по маршруту. Контроль качества предоставляемых услуг туристам. Составление отчетной документации. Социально-психологические особенности работы сопровождающего. Психологический климат тургруппы. Психологический портрет туриста. Проблемные ситуации в автобусном туре. Действия сопровождающего в чрезвычайной ситуации.</p>	<p>Работы 6.О., 7., 8.О., 9.О., 10., 11.О., 12., 13.О., 14. и КР.2.</p>	<p>34</p>	<p>12</p>	<p>28</p>	<p>У1-8 У10-17</p>	<p>32 34-7 39-12 314-16</p>	<p>1.1. 2.2.-2.6 2.9. 2.11.</p>	<p>1.1.- 1.5</p>	<p>Проверка выполнения работ 6.О., 9.О., 11.О., 13.О. и КР.2. Наблюдение в ходе выполнения работ 8.О., 10. и 12. Обсуждение результатов работы 14.</p>
<p><b>Тема 1.6.</b> Сопровождение туристов на активных маршрутах</p>	<p>Сущность активного туризма. Виды активных туров. Особенности сопровождения туристов в активном туре. Должные обязанности руководителя группы на активном маршруте. Подготовка документации к активному туру. Составление раскладки (рациона). Туристское снаряжение. Правила установки туристского лагеря. Поведение инструктора в экстремальных ситуациях. Оказание первой помощи пострадавшему.</p>	<p>Работы 15.О., 16., 17.О., 18., 19.О., 20. и КР.3.</p>	<p>16</p>	<p>8</p>	<p>11</p>	<p>У2 У4 У6 У12 У13</p>	<p>33 35 36 311-13</p>	<p>2.1. 2.10 2.17 2.18</p>	<p>1.1.- 1.3</p>	<p>Проверка выполнения работ 15.О., 17.О., 19.О. и КР.3. Наблюдение в ходе выполнения работ 16. и 20.</p>
<p><b>Раздел 2. Организация сопровождения иностранных туристов</b></p>										



<b>Тема 2.1.</b> Введение в специальность	Обязанности тур-гидов и тур-менеджеров. Знакомство с группой туристов		-	2	1	У5	31 34	1.1, 2.6, 2.9, 2.14		
<b>Тема 2.2.</b> Вопросительные предложения	Структура вопросительного предложения. Краткие ответы на вопросы. Выражение просьб, предложений. Вопросы, содержащие отрицание. Разделительные вопросы	P 21.0	2	4	3	У5	34	1.1, 2.6, 2.9, 2.14		Экспертная оценка
<b>Тема 2.3.</b> Нормы и правила поведения и безопасности	Модальные глаголы. Страдательный залог. Составление расписания. Объяснение правил и норм		2	-	1	У4 У12	35 36 311	1.1, 2.6, 2.9, 2.14		
<b>Тема 2.4.</b> Экскурсия по городу	Сравнительные степени прилагательных. Страдательный залог. Объяснение, как добраться до места назначения. Комментарии гида		2	-	1	У2 У11	32	1.1, 2.6, 2.9, 2.14		
<b>Тема 2.5.</b> Виды транспорта	Встреча туристов в аэропорту и на вокзале	P 22.0	-	4	2	У2	312	1.1, 2.6, 2.9, 2.14		Экспертная оценка
<b>Тема 2.6.</b> Размещение туристов	Виды размещения. Решение конфликтных ситуаций в отеле		-	2	-	У5 У10	39 315	1.1, 2.6, 2.9, 2.14		
<b>Тема 2.7.</b> Бронирование	Бронирование отеля. Бронирование билетов в театр, на концерт. Бронирование столика в ресторане		-	2	1	У2 У11	32	1.1, 2.6, 2.9, 2.14		
<b>Тема 2.8.</b> Презентация туристской дестинации или достопримечательности	Составление плана презентации дестинации или достопримечательности.	P 23.0	2	2	2	У2 У5	34	1.1, 2.6, 2.9, 2.14		Экспертная оценка
<b>МДК.02.02. Организация досуга туристов</b>										
<b>Тема 1.1.</b> Культурно-	Бюджет времени. Понятия «Досуг», «Отдых». Функции досуга. Ведущие	Раб. 1. Раб. 2	6	8	4	У9	38	1.2. 2.7.		

досуговая деятельность в прошлом и настоящем. Основы анимационной деятельности.	культурно-досуговые учреждения и их роль в проведении досуга и отдыха Предпосылки возникновения анимационной деятельности. Функции анимационной деятельности. Технология создания анимационной программы	Раб. 3 Раб.4								Проверка раб. 2, 3, 4
<b>Тема 1.2.</b> Мировые культурные традиции гостеприимства	Использование традиций, обрядов и церемоний в организации событийных туров. Праздник, как досуговое мероприятие. История создания праздничного календаря русского народа. Анимационные программы в этнографическом туризме	Раб.5. Раб.6 Раб.7	4	10	10	У5 У9	34 38	1.2. 2.7.	1.1 1.3.	Проверка и оценка раб. 5 и раб. 6, раб.7
<b>Тема 1.3.</b> Туристская анимация	Особенности и значение туристской анимации. Классификация туристов. Особенности работы с туристами разных категорий. Национальные особенности туристов и их отношение к проведению досуга.. Анимационные экстремальные программы. Корпоративные мероприятия Роль материально-технической базы для обеспечения эффективной работы анимационной службы	Раб. 8 Раб.14 Раб.15	13	17	12	У9	38 39	1.2. 2.7.	1.1 1.3.	Оценка раб. 8, 14, 15,
<b>Тема 1.4.</b> Игра и ее роль в организации досуга	Определение, структура и классификация игр. Внешние признаки игры. Использование народных игр при организации досуга туристов	Раб.7 Раб 8 Раб 9 Раб10 Раб11 Раб12	2	6	4	У9	38	1.2. 2.7.	1.1 1.3.	Проверка и оценка раб. 7, 8, 9, 12
<b>Тема 1.6.</b> Индустрия развлечений и отдыха	Организация культурно-познавательного отдыха туристов. Анимационные программы в парках культуры и отдыха. Роль музеев, театров, аквапарков и других организаций в организации досуга. Тематические парки мира и их роль в организации досуга туристов	Раб. 16  Раб. 17	8	8	9	У5 У9	38 39	1.2. 2.7. 2.8.	1.1 .1.3. 1.5	Проверка и оценка Раб. 16, 17
<b>Всего часов</b>			<b>118</b>	<b>92</b>	<b>106</b>					

<p><b>Производственная практика (по профилю специальности)</b></p>	<p><b>Виды работ:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Определение особых потребностей группы или индивидуального туриста;</li> <li>2. Проверка документов, необходимых для выхода группы на маршрут;</li> <li>3. Проверка готовности транспортных средств при выходе на маршрут;</li> <li>4. Проведение инструктажа по технике безопасности при проведении туристского мероприятия на русском и английском языках;</li> <li>5. Проведение инструктажа об общепринятых и специфических правилах поведения при посещении различных достопримечательностей на русском и английском языках;</li> <li>6. Организация движения группы по маршруту;</li> <li>7. Планирование досуга туристов;</li> <li>8. Проведение досуговых мероприятий;</li> <li>9. Использование приёмов эффективного общения с туристами;</li> <li>10. Осуществление контроля качества предоставляемых туристу услуг размещения, питания, экскурсионных и сопутствующих услуг;</li> <li>11. Составление отчета по туру.</li> </ol>	<p>Защита отчета по практике</p>
<p><b>Промежуточная аттестация</b></p>		<p><b>Экзамен квалификационный</b></p>

## 4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### 4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация рабочей программы профессионального модуля предполагает наличие учебного кабинета «Турагентской и туроператорской деятельности»

#### Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета

##### 1. Кабинет «Турагентской и туроператорской деятельности»:

- 1.1. Компьютер
- 1.2. Интерактивная доска
- 1.3. Мультимедийный проектор
- 1.4. Микрофон
- 1.5. Колонки

Реализация рабочей программы профессионального модуля предполагает обязательную производственную практику.

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест: компьютер с выходом в интернет, копировально-множительная техника, микрофон гида в случае организации выездных мероприятий.

### 4.2. Информационное обеспечение обучения

Основная литература:

1. Технология и организация сопровождения туристов. Обеспечение безопасности [Электронный ресурс] : учебное пособие для среднего профессионального образования / Г. М. Суворова [и др.] ; ответственный редактор Г. М. Суворова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 195 с. – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/444832>

2. Каменец, А. В. Основы культурно-досуговой деятельности [Электронный ресурс]: учебник для среднего профессионального образования / А. В. Каменец, И. А. Урмина, Г. В. Заярская ; под научной редакцией А. В. Каменца. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва : Издательство Юрайт, 2019. - 185 с. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/437627>

3. Кулакова, Н. И. Технология и организация экскурсионных услуг [Электронный ресурс]: учебное пособие / Н. И. Кулакова, Т. В. Ганина ; под редакцией Н. И. Кулаковой. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2019. – 127 с. – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/447791>

Дополнительная литература:

1. Баранов, А.С. Информационно-экскурсионная деятельность на предприятиях туризма [Электронный ресурс]: учебник / А.С. Баранов, И.А. Бисько ; под ред. Е.И. Богданова. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 383 с.- Режим доступа: <https://new.znanium.com/read?id=329595>

2. Докторов, А.В. Организация транспортного обслуживания в туризме [Электронный ресурс] : учеб. пособие / А.В. Докторов, О.Е. Мышкина. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2017. - 208 с. – Режим доступа <https://new.znanium.com/read?id=273504>

3. Жираткова, Ж. В. Основы экскурсионной деятельности [Электронный ресурс]: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Ж. В. Жираткова, Т. В. Рассохина, Х. Ф. Очилова. – Москва : Издательство Юрайт, 2020. – 189 с. – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/448848>

4. Комарова Л.К. Основы выставочной деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. К. Комарова ; ответственный редактор В. П. Нехорошков. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 194 с. — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/441841>

5. Скобельцына, А. С. Технология и организация информационноэкскурсионной деятельности [Электронный ресурс]: учебник / А. С. Скобельцына, А. П. Шарухин. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 262 с.- Режим доступа:

<https://urait.ru/bcode/441923>

Интернет-ресурсы:

1. URL: [www.turprofi.ru](http://www.turprofi.ru) - Портал для турагента
2. URL: [www.tourdom.ru](http://www.tourdom.ru) - Профессиональный туристический портал
3. URL: [www.tonkosti.ru](http://www.tonkosti.ru) - Электронная туристическая энциклопедия
4. URL: [www.russiatourism.ru](http://www.russiatourism.ru) - Официальный сайт Федерального агентства по туризму Минспорттуризма России
5. URL: [www.4p.ru](http://www.4p.ru) - Официальный сайт журнала «Маркетинг журнал 4p»

#### **4.3. Общие требования к организации образовательного процесса**

Перед изучением профессионального модуля обучающиеся изучают следующие учебные дисциплины: ЕН.02.География туризма, ОП.01.Организация туристской индустрии, ОП.02.Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации, ОП.03.Безопасность жизнедеятельности, а также профессиональный модуль ПМ.03.Технология и организация туроператорской деятельности.

Обязательным условием допуска к производственной практике в рамках ПМ.02.Предоставление услуг по сопровождению туристов является прохождение междисциплинарных курсов МДК.02.01. Технология и организация сопровождения туристов и МДК.02.02. Организация досуга туристов в рамках профессионального модуля.

#### **4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса**

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по профессиональному модулю, а также осуществляющих руководство производственной практикой (по профилю специальности):

- наличие высшего образования по специальности «Туризм»;
- опыт сопровождения туристов в рамках деятельности туроператорской фирмы;
- преподаватели должны проходить стажировку в туроператорской фирме не реже 1 раза в 3 года.