Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Тарасенко Лидия Александровна
Должность: Директор
Дата подписания: 12.11.2026 08:03:33
Уникальный программный ключ:
974f72a491e038b845779dd763f1d39f2c9a325f

Приложение 2.2
к ОПОП по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Рассмотрено и одобрено
на заседании педагогического совета
Протокол № 2
От «29» августа 2025 г.

**УТВЕРЖДАЮ**
Директор АНО «ПОО» «ФЭК»
_____ Л.А. Тарасенко

# РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ И ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ

**по специальности**
43.02.16 Туризм и гостеприимство

Симферополь
2025 г.

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного приказом Министерства просвещения РФ от 12 декабря 2022 г. № 1100, с учетом примерной образовательной программы среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденной протоколом Федерального учебно-методического объединения в системе среднего профессионального образования по УГПС 43.00.00 от 16.12.2022 г. № 1, и зарегистрированной в государственном реестре примерных образовательных программ приказом ФГБОУ ДПО ИРПО № П-162 от 07.04.2023 (регистрационный номер – 67).

**Организация-разработчик:**

Автономная некоммерческая организация «Профессиональная образовательная организация» «Финансово-экономический колледж».

**Разработчик(и):**

Громова А.Г. - начальник учебной части АНО «ПОО» «ФЭК»

СОГЛАСОВАНО
Начальник учебной части
_____ А.Г. Громова
«29»августа 2025 г.

**СОДЕРЖАНИЕ**


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

# 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 обучающийся 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 |

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

| Код | Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций |
|---|---|
| ВД 2 | 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 обучающийся должен:

| | |
|---|---|
| Владеть навыками | – координации работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа;<br>– консультирования туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа);<br>– осуществления приема заказов от туристов;<br>– проверки наличия всех реквизитов заказа;<br>– идентификации вида заказа;<br>– направления заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль;<br>– корректировки 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;<br>– взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями;<br>– владеть культурой межличностного общения; |

| | |
|---|---|
| | – владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры;<br>– владеть техникой количественной оценки и анализа информации;<br>– владеть методикой хранения и поиска информации;<br>– вести документацию, хранение и извлечение информации;<br>– пользоваться компьютерными программами бронирования туров;<br>– осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа;<br>– собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные;<br>– формировать банки данных. |
| Знать | – законодательство Российской Федерации в сфере туризма;<br>– нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности;<br>– ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов;<br>– цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги;<br>– системы бронирования услуг;<br>– организацию работы с запросами туристов;<br>– требования к оформлению и учету заказов;<br>– порядок контроля за прохождением и выполнением заказов;<br>– виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций;<br>– программное обеспечение деятельности туристских организаций;<br>– этику делового общения;<br>– основы делопроизводства;<br>– правила внутреннего трудового распорядка;<br>– правила по охране труда и пожарной безопасности. |

### 1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов – 532

в том числе в форме практической подготовки – 202

Из них на освоение МДК – 346

в том числе самостоятельная работа – 0

практики, в том числе учебная – 108

производственная – 36

Промежуточная аттестация – 14.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### 2.1. Структура профессионального модуля

| Коды профессиональных общих компетенций | Наименования разделов профессионального модуля | Всего, час. | В т.ч. в форме практической. подготовки | Объем профессионального модуля, ак. час. | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | Обучение по МДК | | | | Практики | |
| | | | | Всего | В том числе | | | | |
| | | | | | Лабораторных. и практических. занятий | Самостоятельная работа | Промежуточная аттестация | Учебная | Производственная |
| *1* | *2* | *3* | *4* | *5* | *6* | *8* | *9* | *10* | *11* |
| ПК Х.1.<br>ОК 01 – ОК 05;<br>ОК 09 | Раздел 1.<br>Предоставление туроператорских услуг | **122** | 70 | **110** | 70 | | 6 | 36 | 12 |
| ПК Х.1.<br>ОК 01 – ОК 05;<br>ОК 09 | Раздел 2.<br>Предоставление турагентских услуг | **108** | 48 | **96** | 48 | | 6 | 36 | 12 |
| ПК Х.2.<br>ОК 01 – ОК 05;<br>ОК 09 | Раздел 3.<br>Координация качества выполнения турагентских услуг | **144** | 84 | **140** | 84 | | 2 | 36 | 12 |
| | Учебная практика | **108** | 108 | | | | | **108** | |
| | Производственная практика | **36** | 36 | | | | | | **36** |
| | **Промежуточная аттестация** | **14** | | | | | **14** | | |
| | **Всего:** | **532** | **346** | **346** | **202** | **Х** | **14** | **108** | **36** |

**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, акад. ч. / в том числе в форме практической подготовки, акад. ч. |
|---|---|---|
| **1** | **2** | **3** |
| **Раздел 1. Технология и организация туроператорской деятельности** | | **110/70** |
| **МДК 02.01 А Предоставление туроператорских услуг** | | **110/70** |
| **Тема 1.1. Основы туроператорской деятельности** | **Содержание** | 60 |
| | Развитие и регулирование туроператорской деятельности в РФ и за рубежом. Понятие туроператорской деятельности. Международное регулирование туристской деятельности. Развитие и регулирование туроператорской деятельности в России | |
| | Нормативно-правовая база осуществления туроператорской деятельности. Организационно - правовые формы функционирования туроператоров | |
| | Документация туроператорской фирмы, ведение туристской отчетности. Права и обязанности туроператора, турагента и туриста | |
| | **В том числе практических занятий и лабораторных работ** | **28** |
| | Анализ профиля туроператоров | 7 |
| | **И**зучение технологии оформления договоров | 7 |
| | Оформление пакета документов для выезда туриста за рубеж по туру | 7 |
| | **Р**азбор ситуаций предоставления некачественных услуг, неполного предоставления услуг туроператором | 7 |
| **Тема 1.2. Технология разработки туристского продукта** | **Содержание** | 25 |
| | Понятие разработки туристского продукта. Виды турпродуктов. | |
| | **И**зучение и анализ ресурсов выбранной дестинации | |
| | Свойства и цели турпродукта | |
| | Принципы выбора базовых услуг и турпродуктов | |
| | **В**ыбор схемы работы в дестинации | |
| | Основные правила и методика составления программ туров | |
| | **Р**асчет стоимости тура | |
| | **В том числе практических занятий и лабораторных работ** | **18** |

| | | |
|---|---|---|
| | Анализ ресурсов выбранной дестинации | 6 |
| | Определение базовых услуг по заданным показателям | 6 |
| | Выбор вариантов бронирования услуг контрагентов | 6 |
| **Тема 1.3. Оформление и обработка заказов клиентов** | **Содержание** | 25 |
| | Теоретические аспекты оформления и обработки заказов | |
| | Технология работы с клиентами и их обслуживанию. | |
| | Теоретические аспекты качества обслуживания клиентов. | |
| | Программное обеспечение для учёта и ведения заказов и клиентов. | |
| | **В том числе практических занятий и лабораторных работ** | **18** |
| | Мониторинг предложений туроператоров. | 6 |
| | Анализ систем бронирований туроператоров. | 6 |
| | Анализ деятельности принимающих компаний в России и за рубежом | 6 |
| **Тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 1** | | |
| **Раздел 2. Технология и организация турагентской деятельности** | | **96/48** |
| **МДК 02.02 А Предоставление турагентских услуг** | | **96/48** |
| **Тема 2.1. Основы турагентской деятельности** | **Содержание** | 48 |
| | Развитие и регулирование турагентской деятельности в РФ и за рубежом. Понятие турагентской деятельности. Международное регулирование туристской деятельности. Развитие и регулирование турагентской деятельности в России | |
| | Нормативно-правовая база осуществления турагентской деятельности. Организационно - правовые формы функционирования турагентов | |
| | Документация турагента, ведение туристской отчетности. Права и обязанности туроператора, турагента и туриста | |
| | **В том числе практических и лабораторных занятий** | **24** |
| | Анализ профиля турагентов | 6 |
| | **И**зучение технологии оформления договоров | 6 |
| | Оформление пакета документов для выезда туриста за рубеж по туру | 6 |
| | **Р**азбор ситуаций предоставления некачественных услуг, неполного предоставления услуг турагентом | 6 |
| **Тема 2.2. Коммуникационные технологии в туризме** | **Содержание** | 48 |
| | Практика делового общения и переписки. Формирование коммуникативных навыков. Понятие корпоративной культуры. | |
| | Профессиональная этика работников туроператорской компании | |

| | | |
|---|---|---|
| | Работа с информационно-справочными материалами. Изучение популярных электронных порталов по туризму и работа с ними. | |
| | Использование каталогов и ценовых предложений | |
| | Решение проблем с помощью правового регулирования. Качество обслуживания и способы его регулирования в туризме | |
| | **В том числе практических и лабораторных занятий** | **24** |
| | Деловая игра «Практика делового общения». Правила проведения семинаров и вебинаров. | 10 |
| | Деловая игра «Основы делового общения». | 10 |
| | Написать краткое эссе на тему «Приемы воздействия на клиента в турфирме». | 4 |
| **Тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 2** | | |
| **Раздел 3. Координация работы по реализации заказов** | | **140/84** |
| **МДК 02.03 А Координация качества выполнения туроператорских и турагентских услуг** | | **140/84** |
| **Тема 3.1. Организация контроля качества обслуживания на предприятии** | **Содержание** | 70 |
| | Организация контроля качества обслуживания | |
| | Понятие и сущность сервиса | |
| | Модель качества услуги на предприятиях в сфере туризма | |
| | Качество обслуживания и услуг на предприятиях в сфере туризма | |
| | Сущность и необходимость организации контроля качества продукции и услуг | |
| | Организация контроля качества | |
| | **В том числе практических и лабораторных занятий** | **42** |
| | Разработка контроля качества обслуживания на предприятии | 14 |
| | Определение проблем контроля качества услуг | 14 |
| | Составление комплексной системы менеджмента качества | 14 |
| **Тема 3.2. Оценка качества обслуживания на предприятии** | **Содержание** | 70 |
| | Теоретические аспекты оценки качества обслуживания на предприятии туризма | |
| | Основные методы оценки качества обслуживания | |
| | Особенности обеспечения качества услуг | |
| | Система оценки качества обслуживания | |
| | Формы и методы оценки качества услуг | |
| | **В том числе практических и лабораторных занятий** | **42** |
| | Проведение оценки эффективности предприятия | 14 |
| | Составление характеристики предприятия | 14 |

| | | |
|---|---|---|
| | Определение показателей качества обслуживания | 14 |
| **Тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 3** | | |
| **Учебная практика**<br>**Виды работ**<br>- Ознакомление с должностными обязанностями персонала туроператорской/турагентской компании.<br>- Изучение перечня основных и дополнительных услуг.<br>- Изучение особенностей по разработке программы тура и расчёта его стоимости.<br>- Изучение правила по технике безопасности.<br>- Формирование навыков работы со стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства<br>- Проектирование туров с учетом запросов потребителей.<br>- Формирование технологической карты тура.<br>- Демонстрация навыков использования информационных технологий туроператором/турагентом в своей работе.<br>- Разработка программы обслуживания туристов.<br>- Организация обслуживания туристов в программном туризме.<br>- Рассчитать тур по заданным позициям | | 108 |
| **Производственная практика**<br>**Виды работ**<br>- Проведение маркетинговых исследований рынка туристских услуг<br>- Формирование туристского продукта | | 36 |
| **Промежуточная аттестация** | | **14** |
| **Всего** | | **532** |

## 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

Кабинеты «Основ маркетинга»; «Организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж»; «Организации деятельности службы приема, размещения», оснащенные в соответствии с п. 6.1.2.1 основной образовательной программы по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Лаборатория «Учебный гостиничный номер (стандарт с двумя кроватями)», оснащенная в соответствии с п. 6.1.2.3 основной образовательной программы по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Мастерская «Стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования», оснащенный в соответствии с п. 6.1.2.4 основной образовательной программы по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Базы практики, оснащенные в соответствии с п 6.1.2.5 основной образовательной программы по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

**3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

**3.2.1. Основные печатные и электронные издания**

1. Бабанчикова, О. А. Технология продвижения туристического продукта : учебное пособие для СПО / О. А. Бабанчикова. — Санкт-Петербург : Санкт-Петербургский государственный университет промышленных технологий и дизайна, 2024. — 58 с. — ISBN 978-5-7937-2598-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа IPR CMAPT : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/books/143495/details

2. Веселова, Н. Ю. Технология и организация сопровождения туристов : учебное пособие для СПО / Н. Ю. Веселова, Н. В. Иванова, Н. А. Мальшина. — 2-е изд. — Саратов : Профобразование, 2024. — 61 с. — ISBN 978-5-4488-2012-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа IPR CMAPT : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/books/138899/details

3. Жданова, Т. С. Технология продаж и продвижения турпродукта : учебное пособие для СПО / Т. С. Жданова, В. О. Корионова. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2024. — 100 с. — ISBN 978-5-4488-0795-4, 978-5-4497-0457-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа IPR CMAPT : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/books/139966/details

4. Захарова, Н. А. Гостиничная индустрия : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. — 2-е изд. — Саратов : Профобразование, 2024. — 260 с. — ISBN 978-5-4488-1065-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа IPR CMAPT : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/books/135496/details

5. Захарова, Н. А. Основы безопасности в туризме : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 165 с. — ISBN 978-5-4488-0487-8, 978-5-4497-0401-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа IPR CMAPT : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/books/93542/details

6. Захарова, Н. А. Услуги общественного питания, экскурсионное обслуживание и другие сопутствующие услуги в сфере туризма : учебное пособие для

СПО / Н. А. Захарова. — 2-е изд. — Саратов : Профобразование, 2023. — 120 c. — ISBN 978-5-4488-1660-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа IPR CMAPT : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/books/134189/details

7. Захожий, А. В. Туристическая деятельность. Примеры по бухгалтерскому учету и налогообложению : учебно-методическое пособие для СПО / А. В. Захожий. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 106 c. — ISBN 978-5-4488-0974-3, 978-5-4497-0825-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа IPR CMAPT : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/books/103263/details

8. Мирошниченко, А. А. Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве : учебное пособие / А. А. Мирошниченко, И. О. Телешева, А. В. Драчева. — Сочи : Сочинский государственный университет, 2023. — 64 c. — Текст : электронный // Образовательная платформа IPR CMAPT : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/books/150395/details

9. Савина, Н. В. Туроперейтинг : учебное пособие / Н. В. Савина. — Минск : Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2022. — 263 c. — ISBN 978-985-895-055-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа IPR CMAPT : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/books/134158/details

**3.2.2. Дополнительные источники**

1. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 11.06.2021) «О защите прав потребителей»;

2. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р (ред. от 23.11.2020) «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года».

3. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»;

## 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 | Осуществление приема заказов от туристов<br>Консультирование туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа)<br>Знать организацию работы с запросами туристов<br>Знать Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |
| ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа | Координация работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа | Экспертное наблюдение за выполнением работ на |

| | | |
|---|---|---|
| | Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями | практике |
| ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам | Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами<br>Выполнение задач по оформлению и обработке заказов | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |
| ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности | Владеть техникой количественной оценки и анализа информации<br>Владеть методикой хранения и поиска информации | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |
| ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях | Владеть основами организации деятельности служб предприятий туризма и основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных<br>Знать требования к оформлению и учету заказов.<br>Знать программное обеспечение деятельности туристских организаций по учёту заказов и клиентов. | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |
| ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде | Взаимодействовать с туроператорами, турагентами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |
| ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста | Владеть культурой межличностного общения<br>Знать этику делового общения | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |
| ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном | Знать нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |

| | | |
|---|---|---|
| и иностранном языках | | |
| ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде | Применять теории мотивации персонала и его психологические особенности | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |
| ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста | Применять теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |
| ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках | Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |