

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования
«Костромской государственный университет»
(КГУ)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

КООРДИНАЦИЯ КАЧЕСТВА ВЫПОЛНЕНИЯ ТУАГЕНТСКИХ УСЛУГ

Направление подготовки 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Квалификация выпускника: специалист по
туризму и гостеприимству

Кострома 2023

Рабочая программа дисциплины «Координация качества выполнения турагентских услуг» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство» (далее СПО) утвержденного приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 12 декабря 2022 г. приказ N 1100

Разработал: Горланова И.Б., доц. каф. медиакоммуникаций и туризма, кан. филол.н., доцент

Рецензент: Пухачева Л.Л., директор ООО «Туркомпания Водолей»

ПРОГРАММА УТВЕРЖДЕНА:

Заведующий кафедрой осуществляющей выпуск по образовательной программе:

Белякова Е.Н. , канд. филол. наук, доцент,

Протокол заседания кафедры № 8 от 30.03.2023 г.

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Цель дисциплины: в результате изучения дисциплины обучающийся должен освоить деятельность по координации качества предоставления турагентских услуг

Задачи дисциплины:

- дать представление о законодательной базе и основах деятельности турагента и качеству предоставляемых им услуг; гарантии качества услуг в договорах;
- уметь качественно предоставлять информацию о турпродукте и качественно обслуживать клиента на этапе осуществления турагентской услуги;
- владеть готовностью координировать работу по реализации заказа по продаже тура

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

освоить компетенции.

Код и содержание общих компетенции:

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 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения;

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях ;

ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности;

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

Перечень профессиональных компетенций :

ВД 2 А. Предоставление туроператорских и турагентских услуг

ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов;

ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа

Знать:

- законодательство Российской Федерации в сфере туризма;

- нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности;
 - ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов;
 - цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги;
 - системы бронирования услуг;
 - организацию работы с запросами туристов;
 - требования к оформлению и учету заказов;
 - порядок контроля за прохождением и выполнением заказов;
 - виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций;
 - программное обеспечение деятельности туристских организаций;
 - этику делового общения;
 - основы делопроизводства;
 - правила внутреннего трудового распорядка;
- правила по охране труда и пожарной безопасности

Уметь:

- координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа;
- взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами
- продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями;
- владеть культурой межличностного общения;
- владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры;
- владеть техникой количественной оценки и анализа информации;
- владеть методикой хранения и поиска информации;
- вести документацию, хранение и извлечение информации;
- пользоваться компьютерными программами бронирования туров;
- осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа;
- собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные; формировать банки данных.

Владеть:

- координации работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа;
- консультирования туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа);
- осуществления приема заказов от туристов;
- проверки наличия всех реквизитов заказа;
- идентификации вида заказа;
- направления заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль;
- корректировки сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении.

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Программа учебной дисциплины является частью ППССЗ в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Дисциплина относится к основной профессиональной образовательной программе: входит в ОПЦ, изучается в 6 семестре. Изучение дисциплины основывается на ранее освоенных дисциплинах: Введение в специальность, Предоставление турагентских услуг, Предоставление туроператорских услуг, Учебная практика.

Изучение дисциплины является основой для освоения дисциплины производственной практики.

4. Объем дисциплины

4.1. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием академических часов и виды учебной работы

4.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы 1.2. Количество часов, отводимое на освоение дисциплины

Всего часов – МДК 02.04 64 – часа;

Виды учебной работы	Очная форма
Максимальная учебная нагрузка (всего)	64
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	50
в том числе:	
Лекции	20
Практические занятия	30
Лабораторные занятия	
Практическая подготовка	
Консультации	
Самостоятельная работа в часах	14
Форма промежуточной аттестации	диф.зачет ;

4.2. Объем контактной работы на 1 обучающегося

Виды учебных занятий	Очная форма
Лекции	20
Практические занятия	30
Лабораторные занятия	
Консультации	
Зачет/зачеты	
Экзамен/экзамены	
Курсовые проекты	
Практическая подготовка	
Всего	50

5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам), с указанием количества часов и видов занятий

5.1 Тематический план учебной дисциплины

№	Название раздела, темы	Всего з.е/час	Аудиторные занятия			Самостоятельная работа
			Лекц.	Практ.	Лаб.	
	МДК 02.04					
1.	Организация контроля качества обслуживания на предприятии					

2.	Оценка качества обслуживания на предприятии					
	Итого:	64	20	30		14

5.2. Содержание

Тема 1. Организация контроля качества обслуживания на предприятии

- 1.1. Организация контроля качества обслуживания
- 1.2. Понятие и сущность сервиса
- 1.3. Модель качества услуги на предприятиях в сфере туризма
- 1.4. Качество обслуживания и услуг на предприятиях в сфере туризма
- 1.5. Сущность и необходимость организации контроля качества продукции и услуг
- 1.6. Организация контроля качества

Тема 2. Оценка качества обслуживания на предприятии

- 2.1. Теоретические аспекты оценки качества обслуживания на предприятии туризма
- 2.2. Основные методы оценки качества обслуживания
- 2.3. Особенности обеспечения качества услуг
- 2.4. Система оценки качества обслуживания
- 2.5. Формы и методы оценки качества услуг

6. Методические материалы для обучающихся по освоению дисциплины

6.1. Самостоятельная работа обучающихся по дисциплине (модулю)

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Задание	Часы	Методические рекомендации по выполнению задания	Форма контроля
1.	Организация контроля качества обслуживания на предприятии	1. Предприятия сферы обслуживания 2. Формы организации обслуживания. 3. Этапы обслуживания клиентов. 4. Жалобы клиентов в процессе осуществления сервисной деятельности.	6	Изучить материал. Составить рекомендации по рассмотрению жалоб и претензий клиентов	Проверка работы, беседа

2.	Оценка качества обслуживания на предприятии	1. Конфликты и пути их разрешения. 2. Требования к профессиональному поведению работника на предприятии. 3. Контроль и оценка качества обслуживания. 4. Мониторинг качества обслуживания. 5. Управление качеством обслуживания клиентов.	8	Выбрать одну из тем и составить устное сообщение для обсуждения.	Выступление, дискуссия
----	--	--	---	--	------------------------

6.2. Тематика и задания для практических занятий

Тема 1. Организация контроля качества обслуживания на предприятии

- 1.1. Разработка контроля качества обслуживания на предприятии
- 1.2. Определение проблем контроля качества услуг
- 1.3. Составление комплексной системы менеджмента качества

Тема 2. Оценка качества обслуживания на предприятии

- 2.1. Проведение оценки эффективности предприятия
- 2.2. Составление характеристики предприятия
- 2.3. Определение показателей качества обслуживания

7. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины

7.1. Основная литература:

1	Косолапов, Александр Борисович. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности : учеб. пособие / Косолапов Александр Борисович. - 5-е изд., стер. - Москва : Кнорус, 2016. - 294 с.: рис. - . - СД. - осн. - ISBN 978-5-406-05208-2 : 5. 429.00	5
---	---	---

2	Туристско-рекреационный потенциал золотого кольца России [Электронный ресурс] : учеб. пособие / М-во образования и науки РФ, Костромской гос. ун-т, Каф. социально-культурного сервиса и туризма ; сост.: И. Б. Горланова, И. В. Кожевникова, С. Г. Шарабарина]. - Электрон. текст. данные. - Кострома : КГУ, 2017. - 123 с. - Библиогр.: с. 115-120. - ISBN 978-5-8285-0870-9 : Б. ц. Загл. с экрана, Имеется печатный аналог	
3	Туристско-рекреационный потенциал золотого кольца России : учеб. пособие / М-во образования и науки РФ, Костромской гос. ун-т, Каф. социально- культурного сервиса и туризма ; сост.: И. Б. Горланова, И. В. Кожевникова, С. Г. Шарабарина. - Кострома : КГУ, 2017. - 123, [1] с. - Библиогр.: с. 115-120. - ISBN 978-5-8285-0870-9 : 30.41. Имеется электрон. Ресурс	5
4	Жуков, Алексей Александрович. Технология и организация операторских и агентских услуг : учеб. / Жуков Алексей Александрович, С. О. Дерябина. - 2-е изд., стер. - Москва : Академия, 2014. - 208 с. - (Высш. проф. образование). - СД. - осн. - ISBN 978-5-4468-0487-0 6 : 718.00.	4

7.2. Дополнительная литература:

1	Емелин, С. В. Технология и организация туроператорской деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 472 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13683-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/477186	
2	Технология и организация гостиничных услуг: Уч./Л.Н.Семеркова, В.А.Белякова, Т.И.Шерстобитова и др. - М.: НИЦ ИНФРАМ, 2015. - 320 с.: 60х90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат) (Переплёт) ISBN 978-5-16- 010163-7, 500 экз. http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=473650	
3	Технология и организация предприятия туризма: Учебник / В.П. Орловская; Под общ. ред. проф. Е.И. Богданова. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 176 с.: 60х90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-16-00629 http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=369959	
4	Скобельцына, Анна Сергеевна. Технология и организация экскурсионных услуг : учеб. / Скобельцына Анна Сергеевна, А. П. Шарухин. - 2-е изд., перераб. - Москва : Академия, 2013. - 176 с. - (Высш. проф. образование. Бакалавриат). - СД. - осн. - ISBN 978-5-7695-9746-6 : 529.00. 8	8
4	Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова, С.В. Латынова. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 320 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс; Режим доступа http://www.znanium.com]. — (Высшее образование: Бакалавриат)	

7. 3.Учебно-методическая литература:

4	Горланова, И. Б. Технология и организация турагентской и туроператорской деятельности : методические указания / И. Б. Горланова, С. Г. Шарабарина. – Кострома : Изд-во Костром. гос. технол. ун-та, 2015. – 32 с.	15
5	Горланова, Ирина Борисовна. Предоставление туроператорских услуг : метод. указ. к выполн. курс. работы (проекта) / Горланова Ирина Борисовна, М. В. Данилина. - Кострома : КГТУ, 2014. - 24 с.: табл. - (Сред. проф. образов.). - БЗ.В. - доп. - б.ц	30

6	Горланова Ирина Борисовна. Технологии и организация операторских и агентских услуг в туризме : метод. пособие для выполн. практ. заданий / Горланова Ирина Борисовна. - Кострома : КГТУ, 2008. - 23 с. - ОПД, СД. - б.ц.	25
---	--	----

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

8.1. Интернет-ресурсы, информационно-справочные и поисковые системы

Информация о курсе дисциплины в СДО:

Элемент «Лекции» ;

Элемент «Практические занятия», «Курсовое проектирование»;

Элемент «Самостоятельная работа»;

Элемент «Список рекомендуемой литературы»

Элемент «Промежуточная аттестация»;

Элемент «Обратная связь с обучающимися».

1. ГОСТ Р 50644 – 2009. Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов. [Электронный ресурс] // Техэкспер. Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации – Режим доступа: [pahttp:// docs.cntd.ru/document/1200083215](http://docs.cntd.ru/document/1200083215)
2. ГОСТ Р 50681 – 2010. Туристские услуги. Проектирование туристских услуг. [Электронный ресурс]// Техэкспер. Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации – Режим доступа: [pahttp://docs.cntd.ru/document/1200083215](http://docs.cntd.ru/document/1200083215)
 1. ГОСТ Р 54604 – 2011. Туристские услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования. [Электронный ресурс] // Техэкспер. Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации – Режим доступа: [pahttp://docs.cntd.ru/document/1200083215](http://docs.cntd.ru/document/1200083215)
3. Инструмент профессиональных гидов [Электронный ресурс]// Guidex. –Режим доступа: <http://guidex.io/>
 2. Копорация Туризм.РФ. [Электронный ресурс]// /–Режим доступа:<http://xn--glabnnjg.xn--plai/>
4. Национальный проект «Туризм и индустрия гостеприимства» [Электронный ресурс]//Федеральное агентство по туризму/–Режим доступа: <http://tourism.gov.ru/contents/documenty/plan-deyatelnosti/natsionalnyy-proekt-turizm-i-industriya-gostepriimstva>
5. Необычные экскурсии от местных жителей [Электронный ресурс]//– [Tripster.ru](http://tripster.ru) – Режим доступа: https://experience.tripster.ru/?utm_source=yandex&utm_medium=cpc&utm_campaign=brand_rus_srch_hand_kw&utm_content=61694476_Group-4560608347_Ad-10690448183&utm_term=tripster.ru&etext=2202.MFZru1F32vRqeNrfmXIIIdsSH1Sbz5XV1D
6. Официальный портал «Ростуризм» /Сведения о туроператорах, содержащиеся в едином федеральном реестре туроператоров [Электронный ресурс] // Внутренний туризм. – Режим доступа : [http:// www. turizm. ru / tourism_low/ firms_reestr / 6581](http://www.turizm.ru/tourism_low/firms_reestr/6581).
 3. Персональный гид туризма. [Электронный ресурс]//Персональный гид туризма? –Режим доступа: <https://www.personalguide.ru/>
7. Поиск экскурсий по всему миру. [Электронный ресурс] // Findgid Сервис поиска экскурсий. (агрегатор экскурсий) – Режим доступа: [http:// findgid.com/#](http://findgid.com/#)
1. Профстандарт 04.005 «Экскурсовод (гид)». Профессиональные стандарты и справочники должностей(от 24.12.21 [Электронный ресурс] // Профессиональные стандарты и ЕКДС-2022 – Режим доступа: https://classdoc.ru/profstandart/04_culture/professionalstandarts_162/
4. Стратегия развития туризма в Российской Федерации в период до 2035 года [Электронный ресурс]//Федеральное агентство по туризму/–Режим

доступа: <http://tourism.gov.ru/contents/documenty/strategii/strategiya-razvitiya-turizma-v-rossiyskoy-federatsii-v-period-do-2035-goda> Национальный проект «Туризм и индустрия гостеприимства» [Электронный ресурс]//Федеральное агентство по туризму/–Режим доступа: <http://tourism.gov.ru/contents/documenty/plan-deyatelnosti/natsionalnyy-proekt-turizm-i-industriya-gostepriimstva>

5. Тонкости туризма. [Электронный ресурс]//Тонкости туризма – Режим доступа: <https://tonkosti.ru/>

6. Турдом. [Электронный ресурс]//Турдом –Режим доступа: <https://www.tourdom.ru/>

7. Туризм. [Электронный ресурс]//Туризм – Режим доступа: <http://www.turizm.ru/>

8. Туринфо. [Электронный ресурс]//Туринфо – Режим доступа: <http://tourinfo.ru/>

9. Федеральный закон от 20.04.2021 N 93-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» в части правового регулирования деятельности экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков и инструкторов-проводников» КонсультантПлюс, 1992-2022
<http://www.consultant.ru/law/hotdocs/68717.html/>. [Электронный ресурс] // Консультант Плюс – Режим доступа: <http://www.base.consultant.ru>

10. Федеральный закон Российской Федерации «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 4.10. 1996 г. –№ 132: в ред. Федерального закона от 03.05.2020 г. № 47-ФЗ. (с изм. и доп. от 2.07.2022.) [Электронный ресурс] // Консультант Плюс – Режим доступа: <http://www.base.consultant.ru>

8.2. Электронные библиотечные системы:

1. ЭБС «Лань».
2. ЭБС «Университетская библиотека online».
3. ЭБС «Znanium».

9. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Для реализации дисциплины «Предоставление турагентских услуг» кафедра медиакоммуникаций и туризма располагает материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов практических занятий, дисциплинарной, междисциплинарной и модульной подготовки, учебной практики, предусмотренных учебным планом вуза и соответствующей действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Кафедра располагает 3 учебными кабинетами:

Лекционными аудиториями В1-43, В1-34 оборудованными мультимедийным проектором, и аудиторией для практических занятий В1-20., специально оборудованным кабинетом турагента.

Оборудование на кафедре:

- * ПЭВМ;
- * сканер;
- * копировальный аппарат Canon;
- * факс;
- * мультимедийный проектор (переносной);
- * телевизор Samsung;
- * видеомаягнитофон Samsung;
- * магнитола PANASONIK;
- * видеокамера PANASONIK NV GS11;
- * фотоаппарат Olympus;
- * фотоаппарат Nikon;
- * диктофон;
- * 3 D очки для проведения экскурсий

* программное обеспечение общего и профессионального назначения; * комплект бланков технологической документации; * комплект учебно-методической документации:

- комплект CD-дисков (ценовые приложения, информация по странам, дисциплинам специальности, реклама);
- рекламные проспекты, буклеты, профессиональные журналы (в том числе на иностранных языках); - комплект фильмов;
- комплект материалов туристских выставок (в частности турпакеты различных турфирм по разным направлениям);
- комплект слайд-фильмов;
- комплект материалов курсового и дипломного проектирования;
- комплект наглядных пособий (портфели экскурсовода, тексты экскурсий, методические разработки, региональные и муниципальные программы).

Лицензионное программное обеспечение не используется

10. Контроль и оценка результатов освоения дисциплины

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках дисциплины	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов		
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	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	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	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	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Знать нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

	турагентской деятельности	
ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа		
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами	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 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	Знать требования к оформлению и учету заказов. 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	Уметь координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа	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	Знать этику делового общения	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Знать нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

