Министерство образования Самарской области

АССОЦИАЦИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ "ИНСТИТУТ НАПРАВО.РУ"

УТВЕРЖДЕНО
Приказ Директора
от 04.08.2025г. № 028/5/с

Воробьев К.А.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА

МДК.02.03 Координация качества выполнения турагентских услуг

Специальность 43.02.16
Туризм и гостеприимство

Квалификация: специалист по туризму и гостеприимству
Очная форма обучения
На базе основного общего образования
Срок получения образования: 2 года 10 месяцев

Тольятти, 2025г.

1. Общая характеристика рабочей программы

1.1. Назначение и нормативные основания

Рабочая программа междисциплинарного курса «Координация качества выполнения турагентских услуг» является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство». Квалификация — специалист по туризму и гостеприимству. Форма обучения — очная, на базе основного общего образования.

Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 12.12.2022 № 1100 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство» с изменениями от 03.07.2024 № 464.

Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 24.08.2022 № 762 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования».

1.2. Место в структуре образовательной программы

Учебный компонент реализуется в профессиональном цикле. Междисциплинарный курс входит в профессиональный модуль ПМ.02. Семестры освоения: 4, 5.

1.3. Планируемые результаты

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен:

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.

3.3 Владеть навыками 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 параметров заказа. 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 правовой и 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.

ПК 2.2.: Координировать работу по реализации заказа.

1.4. Общие и профессиональные компетенции

Код	Планируемый результат
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 правовой и 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 учётом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учётом 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.
ПК 2.1	Оформлять и обрабатывать заказы клиентов.
ПК 2.2	Координировать работу по реализации заказа.

2. Структура и содержание программы

2.1. Объём и виды учебной работы

Показатель	Часы
Общий объём	140
Учебные занятия и практики	116
Самостоятельная работа	22
Промежуточная аттестация	2
Обязательная часть	140
Вариативная часть	0

2.2. Распределение по семестрам

Семестр	Объём, академические часы
4	98
5	42

2.3. Тематический план и содержание

Тема и содержание	Объём и вид учебной работы
1.2. Организация контроля качества обслуживания.	Учебные занятия — 4 ч.
1.3. Понятие и сущность сервиса.	Учебные занятия — 4 ч.
1.4. Модель качества услуги на предприятиях в сфере туризма.	Учебные занятия — 6 ч.
1.5. Качество обслуживания и услуг на предприятиях в сфере туризма.	Учебные занятия — 6 ч.
1.6. Сущность и необходимость организации контроля качества продукции и услуг.	Учебные занятия — 6 ч.
1.7. Организация контроля качества	Учебные занятия — 6 ч.
1.8. Разработка контроля качества обслуживания на предприятии.	Учебные занятия — 11 ч.
1.9. Определение проблем контроля качества услуг.	Учебные занятия — 11 ч.
1.10. Составление комплексной системы менеджмента качества.	Учебные занятия — 11 ч.
1.12. Теоретические аспекты оценки качества обслуживания на предприятии туризма	Учебные занятия — 8 ч.
1.13. Проведение оценки эффективности предприятия	Учебные занятия — 9 ч.
1.16. Основные методы оценки качества обслуживания.	Учебные занятия — 2 ч.
1.17. Особенности обеспечения качества услуг.	Учебные занятия — 2 ч.
1.18. Система оценки качества обслуживания.	Учебные занятия — 4 ч.
1.19. Формы и методы оценки качества услуг	Учебные занятия — 4 ч.
1.20. Составление характеристики предприятия.	Учебные занятия — 11 ч.
1.21. Определение показателей качества обслуживания	Учебные занятия — 11 ч.
1.22. Подготовка к дифференцированному зачету	Самостоятельная работа — 22 ч.

Тема и содержание	Объём и вид учебной работы
Промежуточная аттестация: Дифференцированный зачёт (семестр 5)	2 ч.
Итого	Учебные занятия — 116 ч.; самостоятельная работа — 22 ч.; промежуточная аттестация — 2 ч.; всего — 140 ч.

Подробное содержание тем и виды учебной работы

Тема 1.2. Организация контроля качества обслуживания.

Учебные занятия — 4 ч.

Учебный материал. Организация контроля качества обслуживания.

Тема 1.3. Понятие и сущность сервиса.

Учебные занятия — 4 ч.

Учебный материал. Понятие и сущность сервиса.

Тема 1.4. Модель качества услуги на предприятиях в сфере туризма.

Учебные занятия — 6 ч.

Учебный материал. Модель качества услуги на предприятиях в сфере туризма.

Тема 1.5. Качество обслуживания и услуг на предприятиях в сфере туризма.

Учебные занятия — 6 ч.

Учебный материал. Качество обслуживания и услуг на предприятиях в сфере туризма.

Тема 1.6. Сущность и необходимость организации контроля качества продукции и услуг.

Учебные занятия — 6 ч.

Учебный материал. Сущность и необходимость организации контроля качества продукции и услуг.

Тема 1.7. Организация контроля качества

Учебные занятия — 6 ч.

Учебный материал. Организация контроля качества

Тема 1.8. Разработка контроля качества обслуживания на предприятии.

Учебные занятия — 11 ч.

Практическая работа. Разработка контроля качества обслуживания на предприятии.

Тема 1.9. Определение проблем контроля качества услуг.

Учебные занятия — 11 ч.

Практическая работа. Определение проблем контроля качества услуг.

Тема 1.10. Составление комплексной системы менеджмента качества.

Учебные занятия — 11 ч.

Практическая работа. Составление комплексной системы менеджмента качества.

Тема 1.12. Теоретические аспекты оценки качества обслуживания на предприятии туризма

Учебные занятия — 8 ч.

Учебный материал. Теоретические аспекты оценки качества обслуживания на предприятии туризма

Тема 1.13. Проведение оценки эффективности предприятия

Учебные занятия — 9 ч.

Практическая работа. Проведение оценки эффективности предприятия

Тема 1.16. Основные методы оценки качества обслуживания.

Учебные занятия — 2 ч.

Учебный материал. Основные методы оценки качества обслуживания.

Тема 1.17. Особенности обеспечения качества услуг.

Учебные занятия — 2 ч.

Учебный материал. Особенности обеспечения качества услуг.

Тема 1.18. Система оценки качества обслуживания.

Учебные занятия — 4 ч.

Учебный материал. Система оценки качества обслуживания.

Тема 1.19. Формы и методы оценки качества услуг

Учебные занятия — 4 ч.

Учебный материал. Формы и методы оценки качества услуг

Тема 1.20. Составление характеристики предприятия.

Учебные занятия — 11 ч.

Практическая работа. Составление характеристики предприятия.

Тема 1.21. Определение показателей качества обслуживания

Учебные занятия — 11 ч.

Практическая работа. Определение показателей качества обслуживания

Тема 1.22. Подготовка к дифференцированному зачету

Самостоятельная работа — 22 ч.

Самостоятельная работа. Подготовка к дифференцированному зачету

3. Условия реализации программы

3.1. Материально-техническое обеспечение

Для реализации программы предусматриваются учебные помещения и рабочие места, средства демонстрации, учебные материалы по темам и доступ к информационным ресурсам. Оснащение соответствует видам работ, предусмотренным тематическим планом; до практических занятий проводится инструктаж по безопасности.

3.2. Кадровые и методические условия

Занятия проводят педагогические работники с квалификацией, соответствующей преподаваемому учебному компоненту. Для обучающихся с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья обеспечиваются доступные форматы материалов, технические средства и специальные условия с учётом состояния здоровья и индивидуальных потребностей.

3.3. Информационное обеспечение

Основная литература

Сущинская М. Д. Культурный туризм: учебное пособие для спо. Москва: Юрайт, 2023.

Каменец А. В., Кирова М. С., Урмина И. А. Организация социально-культурной деятельности. Молодежный туризм: учебное пособие для спо. Москва: Юрайт, 2023.

Емелин С. В. Технология и организация туроператорской деятельности: учебное пособие для спо. Москва: Юрайт, 2023.

Дополнительная литература

Дурович А. П. Организация туризма: учебное пособие. Минск: РИПО, 2020.

Гришко Н. И. Менеджмент в туризме: учебное пособие. Минск: РИПО, 2020.

Дурович А. П. Маркетинг туризма: учебное пособие. Минск: РИПО, 2020.

Пискарева А. В. Тревел-блог как инструмент продвижения в индустрии туризма: студенческая научная работа. Нижний Новгород: б.и., 2020.

Третьякова О. Техника и технология социально-культурного сервиса и туризма: учебное пособие. Тюмень: Тюменский государственный университет, 2011.

Проблемы развития туризма в регионах России: сборник научных трудов. Кемерово: Кемеровский государственный университет, 2018.

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы. Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

Справочная Правовая Система КонсультантПлюс

Информационная справочная система «Гарант»

Условия реализации

Учебная аудитория с рабочими местами, средствами демонстрации, учебными и справочными материалами; доступ к информационным ресурсам и компьютерной технике для предусмотренных заданий. Для профессиональных заданий используются учебные формы договоров, заявок, туристских путёвок, калькуляций, маршрутных и технологических карт, компьютерные средства подготовки и обработки документов.

Практическая подготовка проводится в учебных условиях и в профильных организациях на основании договоров о практической подготовке. Учебные задания, инструкции по безопасности и критерии оценки предоставляются до начала выполнения работ.

4. Контроль и оценка результатов освоения

Текущий контроль проводится при выполнении тематических заданий, практических и самостоятельных работ. Оцениваются соответствие заданиям, правильность действий и выводов, самостоятельность выполнения и качество представленных результатов.

Промежуточная аттестация: Дифференцированный зачёт (семестр 5). Объём отдельно выделенной промежуточной аттестации — 2 академических часов.

Объект контроля	Форма и показатели оценки
Знания и понимание содержания	Опрос, тестирование, письменная работа: полнота и точность ответа, правильность объяснения понятий и связей.
Применение знаний и профессиональные действия	Практическая или ситуационная задача: выбор способа решения, соблюдение последовательности действий, обоснованность результата.
Учебный или профессиональный продукт	Проверка выполненной работы, расчёта, документа или демонстрации: соответствие исходным данным и требованиям задания.
Самостоятельная работа	Представление результата и ответы на вопросы: достоверность источников, самостоятельность выводов, выполнение задания.

Задания, условия выполнения, критерии и оценочные листы установлены фондом оценочных средств по соответствующей учебной дисциплине или профессиональному модулю. Для междисциплинарного курса результаты текущего контроля и промежуточной аттестации учитываются при оценке освоения профессионального модуля.