

Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация
«Уральский политехнический колледж»

РАССМОТРЕНО
На заседании методического совета
«08» 08 2023 г.
№ протокола «1»



УТВЕРЖДАЮ
Директор АНПОО УРПК
Миннихметов Р.Р.
«08» 08 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
МДК.02.03 КООРДИНАЦИЯ КАЧЕСТВА ВЫПОЛНЕНИЯ ТУРАГЕНТСКИХ
УСЛУГ
по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

Уфа-2023

Рабочая программа междисциплинарного курса разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

Организация-разработчик: АНПОО «Уральский политехнический колледж»

ОГЛАВЛЕНИЕ

| | |
|---|----|
| 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ МДК «КООРДИНАЦИЯ КАЧЕСТВА ВЫПОЛНЕНИЯ ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ»..... | 4 |
| 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ МДК «КООРДИНАЦИЯ КАЧЕСТВА ВЫПОЛНЕНИЯ ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ»..... | 7 |
| 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ МДК «КООРДИНАЦИЯ КАЧЕСТВА ВЫПОЛНЕНИЯ ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ»..... | 9 |
| 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ МДК «КООРДИНАЦИЯ КАЧЕСТВА ВЫПОЛНЕНИЯ ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ»... | 10 |

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ МДК «КООРДИНАЦИЯ КАЧЕСТВА ВЫПОЛНЕНИЯ ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ»

1.1. Область применения программы

Программа учебного модуля является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

Учебный модуль «Координация качества выполнения турагентских услуг» подготовлен на основе существующей нормативно-правовой базы и предназначена для реализации государственных требований к минимуму содержания и уровню подготовки выпускников профессионального образования.

Учебный модуль «Координация качества выполнения турагентских услуг» тесно связан с «Предоставление туроператорских услуг», «Соблюдение норм этики делового общения».

1.2. Место модуля в структуре основной профессиональной образовательной программы

Учебный модуль «Координация качества выполнения турагентских услуг» является междисциплинарным курсом МДК.02.03. в структуре профессиональной образовательной программы и входит в профессиональный модуль ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг.

1.3. Цели и задачи модуля - требования к результатам освоения модуля

В результате изучения курса обучающийся осваивает следующие **общие компетенции (ОК)** и **стремиться к достижению личностных результатов (ЛР)**:

| | |
|--------|---|
| ОК 1. | Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес. |
| ОК 2. | Понимать и анализировать вопросы ценностно-мотивационной сферы. |
| ОК 3. | Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество. |
| ОК 4. | Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях, в том числе ситуациях риска, и нести за них ответственность. |
| ОК 5. | Проявлять психологическую устойчивость в сложных и экстремальных ситуациях, предупреждать и разрешать конфликты в процессе профессиональной деятельности. |
| ОК 6. | Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. |
| ОК 7. | Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности. |
| ОК 8. | Правильно строить отношения с коллегами, с различными категориями граждан, в том числе с представителями различных национальностей и конфессий. |
| ОК 9. | Устанавливать психологический контакт с окружающими. |
| ОК 10. | Адаптироваться к меняющимся условиям профессиональной деятельности. |
| ОК 11. | Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации. |
| ОК 12. | Выполнять профессиональные задачи в соответствии с нормами морали, профессиональной этики и служебного этикета. |
| ОК 13. | Проявлять нетерпимость к коррупционному поведению, уважительно относиться к праву и закону. |
| ОК 14. | Организовывать свою жизнь в соответствии с социально значимыми представлениями о здоровом образе жизни, поддерживать должный уровень физической подготовленности, необходимый для социальной и профессиональной деятельности. |

Личностные результаты:

| |
|---|
| ЛР 3 Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих, |
| ЛР 7 Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности |
| ЛР 8 Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства |
| ЛР 13 Выполняющий профессиональные навыки в сфере туризма и гостеприимства |
| ЛР 14 Демонстрирующий готовность и способность вести диалог с другими людьми, достигать в нем взаимопонимания, находить общие цели и сотрудничать для их достижения в профессиональной деятельности |
| ЛР 15 Проявляющий сознательное отношение к непрерывному образованию как условию успешной профессиональной и общественной деятельности |

Обучающийся должен развивать и осваивать следующие **профессиональные компетенции (ПК):**

| |
|---|
| ПК 2.1 Оформлять и обрабатывать заказы клиентов |
| ПК 2.2 Координировать работу по реализации заказа |

В результате освоения дисциплины обучающийся должен иметь **практический опыт** в:

- проведения маркетинговых исследований и создания базы данных по туристским продуктам; планирования программ турпоездок, составления программ тура и турпакета; предоставления сопутствующих услуг; расчета себестоимости услуг, включенных в состав тура, и определения цены турпродукта; взаимодействия с турагентами по реализации турпродукта; работы с российскими и иностранными клиентами и агентами по продвижению турпродукта на рынке туристских услуг;

уметь:

- осуществлять маркетинговые исследования, использовать их результаты при создании туристского продукта и для переговоров с турагентствами;
- проводить анализ деятельности других туркомпаний;
- работать на специализированных выставках с целью организации презентаций, распространения рекламных материалов и сбора информации;
- обрабатывать информацию и анализировать результаты;
- налаживать контакты с торговыми представительствами других регионов и стран;
- работать с запросами клиентов, в том числе и иностранных;
- работать с информационными и справочными материалами;
- составлять программы туров для российских и зарубежных клиентов;
- составлять турпакеты с использованием иностранного языка;
- оформлять документы для консульств, оформлять регистрацию иностранным гражданам;

знать:

- виды рекламного продукта;
- правила работы на выставках, методы анализа результатов деятельности на выставках;
- способы обработки статистических данных;
- методы работы с базами данных;
- методику работы со справочными и информационными материалами по страноведению

и регионоведению, местам и видам размещения и питания, экскурсионным объектам и транспорту;

- планирование программ турпоездов;
- основные правила и методику составления программ туров;
- правила оформления документов при работе с консульскими учреждениями, государственными организациями и страховыми компаниями;
- способы устранения проблем, возникающих во время тура;
- методики расчета стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания;
- методики расчета себестоимости турпакета и определения цены турпродукта;
- методику создания агентской сети и содержание агентских договоров;
- основные формы работы с турагентами по продвижению и реализации турпродукта;
- правила бронирования туруслуг;

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ МДК «КООРДИНАЦИЯ КАЧЕСТВА ВЫПОЛНЕНИЯ ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ»

2.1. Объем учебного модуля и виды учебной работы

| Вид учебной работы | Объем часов |
|---|--------------------|
| Максимальная учебная нагрузка (всего) | 208 |
| Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего) | 56 |
| Практические занятия | 84 |
| Самостоятельная работа обучающегося (всего) | 68 |

2.2. Тематический план и содержание МДК «Координация качества выполнения турагентских услуг»

| Наименование разделов и тем | Содержание учебного материала, практические работы, самостоятельная работа обучающихся | Объем часов | Уровень освоения |
|---|--|-------------------|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| <p>Тема 1. Организация контроля качества обслуживания на предприятии</p> | <p>История становления управления качеством продукции и услуг. Основные понятия. Качество продукции услуг. Сущность и необходимость организации контроля качества продукции и услуг Конкурентоспособность услуг, продукции. Система показателей качества. Основные понятия и теоретические основы. Понятие и сущность сервиса. Понятие конкуренции. Виды и методы Качество обслуживания и услуг на предприятиях в сфере туризма. Организация контроля качества. Покупательское поведение потребителей туристских услуг Алгоритм эффективной коммуникации с клиентами турфирмы Причины возникновения возражений клиентов турфирмы. Современные подходы по предотвращению конфликтов с туристами Стиль поведения в конфликте. Общая характеристика. Индивидуальный стиль поведения в конфликте. Распространенные ошибки при работе с возражениями клиентов турфирмы. Анализ нормативно-правовых актов, регулирующих контроль качества обслуживания в туроператорской деятельности в Российской Федерации. Характеристика предприятия сферы обслуживания Анализ внутренней и внешней среды организации Этапы обслуживания клиентов Технология личных продаж. Психологические особенности поведения турагента в процессе продажи турпродукта. Анализ формы организации обслуживания туристского предприятия Разработка контроля качества обслуживания на предприятии Деловая игра «Обслуживание потребителей с соблюдением правил делового этикета». Деловая игра «Взаимодействие с туроператорами с соблюдением методов эффективного общения» Разработка рекомендаций по рассмотрению жалоб и претензий клиентов Анализ жалоб клиентов в процессе осуществления сервисной деятельности Анализ технологии формирования клиентской базы в турагентстве Решение ситуационных задач. Составление анкет и проведение опроса респондентов для определения качества услуг. Оценка конкурентоспособности организации. Оценить конкурентоспособность туристских услуг и туристского предприятия в целом.</p> | <p>84</p> | <p>ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9</p> |
| <p>Тема 2. Оценка качества обслуживания на предприятии</p> | <p>Теоретические аспекты оценки качества обслуживания на предприятии туризма Модель качества услуги на предприятиях в сфере туризма Основные методы оценки качества обслуживания. Особенности обеспечения качества услуг. Формы и методы оценки качества услуг. Система оценки качества обслуживания. Порядок контроля за прохождением и выполнением заказов Безопасность туристов в путешествии. Права и обязанности турфирм и туристов. Мониторинг качества обслуживания. Оценка качества контроля обслуживания туристической фирмы (на выбор) Определение показателей качества обслуживания Формирование индивидуального подхода к клиенту Определение показателей качества обслуживания при предоставлении туроператорских услуг Определение проблем контроля качества услуг Деловая игра «Информирование потребителей о требованиях консульств к туристам» Деловая игра «Представление турпродукта индивидуальным корпоративным клиентам». Разработка системы показателей, по которым возможна оценка результативности и качества обслуживания на предприятии Разработка стратегии обслуживания молодежной группы туристов</p> | <p>56</p> | <p>ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9</p> |
| <p>Самостоятельная работа</p> | | <p>68</p> | |
| <p>Всего</p> | | <p>208</p> | |

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ МДК «КООРДИНАЦИЯ КАЧЕСТВА ВЫПОЛНЕНИЯ ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ»

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению.

Реализация программы модуля требует наличия учебного кабинета по **Профессиональным дисциплинам**.

Оборудование учебного кабинета: посадочные места по количеству обучаемых, рабочее место преподавателя, комплект нормативной документации, наглядные пособия, плакаты, стенды, макеты.

Технические средства обучения: компьютер, мультимедийный проектор.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Основные источники:

1. Быстров, С. А. Технология организации туроператорской и турагентской деятельности : учебник / С.А. Быстров. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 375 с. — DOI 10.12737/textbook_5a685a89b76dd5.66618286. - ISBN 978-5-16-014026-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1855507> – Режим доступа: по подписке.
2. Быстров, С. А. Технология организации туроператорской и турагентской деятельности : учебник / С.А. Быстров. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 375 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-014917-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1209851> – Режим доступа: по подписке
3. Новолодская, Г. И. Туроператорская и турагентская деятельность : практическое пособие / Г. И. Новолодская, Н. Н. Тушемилова. - Москва : Директ-Медиа, 2023. - 232 с. - ISBN 978-5-4499-3378-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2144487> – Режим доступа: по подписке.

Дополнительные источники:

1. Агешкина, Н. А. Основы турагентской и туроператорской деятельности : учебное пособие / Н.А. Агешкина. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 567 с. — (Среднее профессиональное образование). — DOI 10.12737/1072191. - ISBN 978-5-16-015973-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2105785> – Режим доступа: по подписке.
2. Гурьев, А. В. Правовые аспекты предупреждения банкротства туроператора: Монография / Гурьев А. - Москва : Юстицинформ, 2023. - 252 с.: ISBN 978-5-7205-1355-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1005912> – Режим доступа: по подписке.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ МДК «Координация качества выполнения турагентских услуг»

Контроль и оценка результатов освоения модуля осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, устного опроса, при проведении зачета, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий.

| Результаты (освоенные общие компетенции) | Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания) | Формы и методы контроля и оценки результатов обучения |
|---|---|--|
| ПК 2.1 Оформлять и обрабатывать заказы клиентов | осуществлять маркетинговые исследования, использовать их результаты при создании туристского продукта и для переговоров с турагентствами; проводить анализ деятельности других туркомпаний; работать на специализированных выставках с целью организации презентаций, распространения рекламных материалов и сбора информации | Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной практике Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы |
| ПК 2.2 Координировать работу по реализации заказа | составлять программы туров для российских и зарубежных клиентов; - составлять турпакеты с использованием иностранного языка; - оформлять документы для консульств, оформлять регистрацию иностранным гражданам | Устный опрос, зачет Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной практике |