

Аннотация рабочей программы дисциплины «Координация качества выполнения турагентских услуг» для специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство. специализация образовательной программы -

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Цель изучения дисциплины:

Рабочая программа Координация качества выполнения турагентских услуг является частью ППССЗ по специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство в части освоения основного вида профессиональной деятельности

Задачи изучения дисциплины:

2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины и индикаторы их достижения

2.1. Профессиональные компетенции и индикаторы их достижения

Категория (группа) профессиональных компетенций	Код и наименование профессиональных компетенции	Минимальные требования
ПК 2.1.	ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов	<p>Навыки:</p> <p>Консультирование туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа)</p> <p>Осуществление приема заказов от туристов Проверка наличия всех реквизитов заказа Идентификация вида заказа Направление заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль</p> <p>Корректировка сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа</p> <p>Умения:</p> <p>Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meetкомпаниями 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 Сбирать, обрабатывать и анализировать статистические</p>

		<p>данные Знания: 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</p>
ПК 2.2.	ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа	<p>Навыки: Координация работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа Умения: Координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа Знания: 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</p>

		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
--	--	---

3. Содержание дисциплины

Другие формы контроля. Тема 12 - Формы и методы оценки качества услуг. Тема 11 - Система оценки качества обслуживания. Тема 10 - Сущность и необходимость организации контроля качества продукции и услуг. Тема 9 - Качество обслуживания и услуг на предприятиях в сфере туризма. Тема 8 - Организация контроля качества обслуживания. Другие формы контроля. Тема 7 - Безопасность туристов в путешествии. Тема 6 - Правила организации туристических поездок и экскурсий. Тема 5 - Взаимодействие с клиентами турагентства. Тема 4 - Взаимодействие с туроператорами по реализации турпродукта. Тема 3 - Организация деятельности туристского агентства. Тема 2 - Правовое регулирование туристской деятельности в РФ. Тема 1 - Основы организации туристской деятельности.