

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Сибирский государственный индустриальный университет»

Кафедра менеджмента и отраслевой экономики

УТВЕРЖДАЮ
Директор института экономики
и менеджмента

_____ В.В. Шипунова

подпись

« _____ » _____ 20__ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Координация работы по реализации заказа

43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

(направленность (профиль): «Туроператорские и турагентские услуги»)

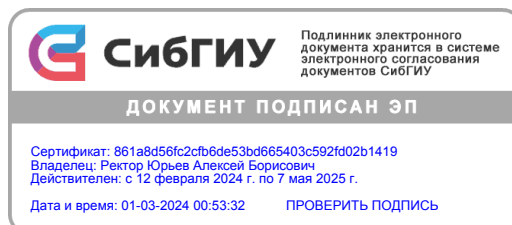
Квалификация выпускника
Специалист по туризму и гостеприимству

Форма обучения
Очная форма

Срок обучения: 1 год 10 месяцев

Год начала подготовки 2023

Новокузнецк
2023



1 Цели и задачи освоения учебной дисциплины

Целями учебной дисциплины являются:

- Формировать и координировать заказ на туристские услуги в соответствии с Законодательством РФ и потребностями клиента.

Задачами учебной дисциплины являются:

- Определять и анализировать потребности заказчика. Формировать туристские группы.;
- Консультировать туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа). Консультировать туристов о правилах оформления заказов и бронирования, о категориях гостиниц, уровне обслуживания в них, о правилах въезда (выезда) в страну (место) временного пребывания и правилах пребывания в ней. Консультирует туристов по вопросам визового и безвизового въезда на территорию иностранных государств, получения транзитных виз, об особенностях таможенного законодательства иностранных государств.;
- Проверять наличие всех реквизитов заказа. Идентифицировать вид заказа. Доводить до экскурсантов (туристов) запрашиваемую ими информацию посредством рекламных материалов, каталогов, брошюр, путеводителей, публикаций. Консультировать туристов об особенностях разработанного тура (достопримечательностях, памятниках культуры, архитектуры, природы и т.д.), природно-климатических условиях, санитарно-эпидемиологической обстановке, об обычаях местного населения и др.;
- Координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа. Контролировать своевременное выполнение заказа. Корректировать сроки и условия выполнения заказов и в случае необходимости информирует заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа.

2 Место учебной дисциплины в структуре ООП по специальности

Учебная дисциплина входит в состав профессионального модуля ПМ.02 «Предоставление туроператорских и турагентских услуг» профессионального цикла ООП по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

Учебная дисциплина базируется на предварительном усвоении обучающимися учебных дисциплин:

- Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве;

- Предпринимательская деятельность в сфере туризма и гостиничного бизнеса;
- Маркетинг туристических услуг и гостеприимства;
- Основы финансовой грамотности.

Учебная дисциплина дополняет умения и знания, получаемые по одновременно изучаемым и последующим учебным дисциплинам:

- Менеджмент в туризме и гостеприимстве.

3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине

Процесс изучения учебной дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Общие 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 04.: Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде

Профессиональные компетенции

- ПК 2.2.: Координировать работу по реализации заказа.

Обучающийся должен быть готов к выполнению основных видов профессиональной деятельности:

- Предоставление туроператорских и турагентских услуг;
- Оформлять и обрабатывать заказы клиентов;
- Координировать работу по реализации заказа.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь, знать, иметь практический опыт:

Код ОК, ПК	Уметь	Знать	Иметь практический опыт
ОК 01. ОК 02. ОК 04. ПК 2.2.	координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа; взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями;	законодательство Российской Федерации в сфере туризма; нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности; ассортимент и характеристики предлагаемых	координации работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа; консультирования туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место

	<p>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.</p>	<p>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>	<p>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.</p>
--	--	--	--

4 Объем и содержание учебной дисциплины

Учебная деятельность обучающихся предусматривает учебные занятия (лекция, практическое занятие, консультация), самостоятельную работу, а также другие виды учебной деятельности, определенные учебным планом и календарным планом воспитательной работы.

Объем учебной дисциплины

Семестр / курс	ИТОГО	4 семестр
----------------	--------------	------------------

Форма промежуточной аттестации		<i>экзамен</i>
Трудоёмкость, <i>академ. час.</i>	140	140
Лекции, <i>академ. час.</i>	44	44
в форме практической подготовки	0	0
Лабораторные работы, <i>академ. час.</i>	0	0
в форме практической подготовки	0	0
Практические занятия, <i>академ. час.</i>	66	66
в форме практической подготовки	0	0
Курсовая работа / проект, <i>академ. час.</i>	0	0
в форме практической подготовки	0	0
Консультации, <i>академ. час.</i>	1	1
в форме практической подготовки	0	0
Самостоятельная работа, <i>академ. час.</i>	23	23
в форме практической подготовки	0	0
Контроль, <i>академ. час.</i>	6	6
в форме практической подготовки	0	0

Содержание учебной дисциплины

Раздел 1 Законодательство РФ по регулированию и предоставлению туристских услуг (Федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»).

Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»

Федеральный закон от 15.08.1996 № 114-ФЗ «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию»

Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 № 2129-р «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года» (в ред. от 23.11.2020)

Постановление Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 г. № 1852 «Об утверждении правил оказания услуг по реализации туристского продукта»

Постановление Правительства РФ от 07.12.2019 № 1619 «Об утверждении Правил предоставления субсидий из федерального бюджета на грантовую поддержку общественных и предпринимательских инициатив, направленных на развитие внутреннего и въездного туризма» (в ред. от 11.08.2020)

Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 № 1860 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц»

Постановление Правительства РФ от 03.12.2020 № 2000 «Об утверждении Правил аккредитации организаций, осуществляющих классификацию гостиниц, классификацию горнолыжных трасс, классификацию пляжей»);

Раздел 2 Востребованные туристические центры и достопримечательности России и мира. (Характеристика топ 10 туристических центров мира, топ 10 туристических стран мира. 10 топ туристических центров в России, 10 топ достопримечательностей в России и мире. Особенности туризма в этих странах и центрах.);

Раздел 3 Подбор туристического продукта в зависимости от потребностей туриста (Маркетинговые исследования по оценке востребованности туристических маршрутов в России и за рубежом. Изучение потребностей клиентов в туристских услугах.);

Раздел 4 Современные технологии работы туристического агентства с туристом (Составление проекта программы обслуживания туриста. Структура проекта программы обслуживания туриста разными видами транспорта.);

Раздел 5 Формирование заказа на оказание туристской услуги (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.);

Раздел 6 Организация контроля качества обслуживания по оказанию туристской услуги (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);

Раздел 7 Оценка качества обслуживания по оказанию туристской услуги. (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).

5 Перечень тем лекций

№ раздела / темы дисциплины	Темы лекций	Трудоемкость, академ. час	
		всего	в форме практической подготовки
Раздел 1.	Законодательство РФ по регулированию и предоставлению туристских услуг	2	
Раздел 2.	Востребованные туристические центры и достопримечательности России и мира.	6	
Раздел 3.	Подбор туристического продукта в зависимости от потребностей туриста	6	
Раздел 4.	Современные технологии работы туристического агентства с туристом	6	
Раздел 5.	Формирование заказа на оказание туристской услуги	8	
Раздел 6.	Организация контроля качества обслуживания по оказанию туристской услуги	8	
Раздел 7.	Оценка качества обслуживания по оказанию туристской услуги.	8	
Итого:		44	0

6 Перечень тем практических занятий (семинаров)

№ раздела / темы дисциплины	Темы практических занятий (семинаров)	Трудоемкость, академ. час	
		всего	в форме практической подготовки
Раздел 1.	Законодательство РФ по	4	

	регулированию и предоставлению туристских услуг		
Раздел 2.	Востребованные туристические центры и достопримечательности России и мира.	6	
Раздел 3.	Подбор туристического продукта в зависимости от потребностей туриста	10	
Раздел 4.	Современные технологии работы туристического агентства с туристом	10	
Раздел 5.	Формирование заказа на оказание туристской услуги	12	
Раздел 6.	Организация контроля качества обслуживания по оказанию туристской услуги	12	
Раздел 7.	Оценка качества обслуживания по оказанию туристской услуги.	12	
Итого:		66	0

7 Перечень тем лабораторных работ

№ раздела / темы дисциплины	Темы лабораторных работ	Трудоемкость, <i>академ. час</i>	
		всего	в форме практической подготовки
	<i>Отсутствуют</i>		
Итого:		0	0

8 Перечень тем курсовых работ (проектов)

№ раздела / темы дисциплины	Темы курсовых работ (проектов)	Трудоемкость, <i>академ. час</i>	
		всего	в форме практической подготовки
	<i>Отсутствуют</i>		
Итого:		0	0

9 Виды самостоятельной работы

№ раздела / темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость, <i>академ. час</i>	
		всего	в форме практической подготовки
Раздел 1.	1. Изучение лекционного материала; 2. Изучение теоретического материала;	2	

	3. Подготовка доклада; 4. Подготовка к практическому занятию.		
Раздел 2.	1. Изучение лекционного материала; 2. Подготовка доклада; 3. Подготовка к практическому занятию; 4. Прохождение тестирования.	2	
Раздел 3.	1. Выполнение домашнего задания; 2. Изучение лекционного материала; 3. Подготовка к практическому занятию.	3	
Раздел 4.	1. Выполнение домашнего задания; 2. Изучение лекционного материала; 3. Подготовка к практическому занятию.	4	
Раздел 5.	1. Выполнение домашнего задания; 2. Изучение лекционного материала; 3. Подготовка к практическому занятию.	4	
Раздел 6.	1. Выполнение домашнего задания; 2. Изучение лекционного материала; 3. Подготовка к практическому занятию.	4	
Раздел 7.	1. Выполнение домашнего задания; 2. Изучение лекционного материала; 3. Подготовка к практическому занятию.	4	
	<i>Консультации</i>	1	
<i>Контроль</i>	<i>Подготовка к экзамену</i>	6	
Итого:		30	0

10 Учебно-методическое и информационное обеспечение учебной дисциплины

а) основная литература:

1 Жираткова, Ж. В. Основы экскурсионной деятельности : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Ж.

В. Жираткова, Т. В. Рассохина, Х. Ф. Очилова. — Москва : Юрайт, 2023. — 189 с. — ISBN 978-5-534-13031-7. — URL: <https://urait.ru/bcode/518583> (дата обращения: 08.06.2023);

2 Скобельцына, А. С. Технология и организация информационно-экскурсионной деятельности : учебник для среднего профессионального образования / А. С. Скобельцына, А. П. Шарухин. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Юрайт, 2023. — 247 с. — ISBN 978-5-534-14848-0. — URL: <https://urait.ru/bcode/516226> (дата обращения: 08.06.2023);

3 Емелин, С. В. Технология и организация туроператорской деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. — Москва : Юрайт, 2023. — 472 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13683-8. — URL: <https://urait.ru/bcode/519673> (дата обращения: 08.06.2023).

б) дополнительная литература:

1 Скобельцына, А. С. Технология и организация информационно-экскурсионной деятельности : учебник для среднего профессионального образования / А. С. Скобельцына, А. П. Шарухин. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Юрайт, 2023. — 247 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14848-0. — URL: <https://urait.ru/bcode/516226> (дата обращения: 08.06.2023);

2 Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация и классификация в туризме : учебное пособие для спо. — 5-е изд., пер. и доп. — Москва : Юрайт, 2023. — 397 с. — ISBN 978-5-534-15639-3. — URL: <https://urait.ru/bcode/518486> (дата обращения: 08.06.2023);

в) ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

1 Консультант студента : электронно-библиотечная система / ООО «КОНСУЛЬТАНТ СТУДЕНТА». — Москва, [200 –]. — URL: <http://www.studentlibrary.ru>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей;

2 ЛАНЬ : электронно-библиотечная система : [коллекция «Инженерно-технические науки»] / ООО «Издательство ЛАНЬ». — Санкт-Петербург, [200 –]. — URL: <http://e.lanbook.com>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей;

3 НАУЧНАЯ ЭЛЕКТРОННАЯ БИБЛИОТЕКА eLIBRARY.RU : база данных / ООО «НЭБ». — Москва, [200 –]. — URL: <http://elibrary.ru>. — Режим доступа: по подписке;

4 Национальная электронная библиотека (НЭБ) : информационная система / ФГБУ «РГБ». — Москва, [2015 –]. — URL: <http://rusneb.ru>. — Режим доступа: по подписке;

5 Образовательная платформа ЮРАЙТ / ООО «Электронное издательство ЮРАЙТ». — Москва, [200 –]. — URL: <https://urait.ru>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей;

6 Университетская библиотека онлайн : электронно-библиотечная система / ООО «Директ-Медиа». — Москва, [200 –]. — URL:

<https://biblioclub.ru>. – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – URL: <http://www.biblioclub.ru>;

7 Электронная библиотека // Научно-техническая библиотека СибГИУ : сайт. – Новокузнецк, [200 –]. – URL: <http://library.sibsiu.ru/LibrELibraryFullText.asp>. – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – URL: <https://library.sibsiu.ru/LibrELibraryFullText.asp>;

8 Электронные периодические издания ИВИС : универсальная база данных / ООО «ИВИС». – Москва, [200 –]. – URL: <http://eivis.ru>. – Режим доступа: по подписке;

9 Электронный каталог : сайт / Научно-техническая библиотека СибГИУ. – Новокузнецк, [199 –]. – URL: <http://libr.sibsiu.ru>. – URL: <https://libr.sibsiu.ru>.

г) лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

- 7-Zip;
- Adobe Acrobat Reader;
- Microsoft Office.

д) базы данных и информационно-справочные системы:

1 ГАРАНТ : справочно-правовая система / ООО «Правовой центр «Гарант». – Кемерово, [200 –]. – Режим доступа: компьютерная сеть Сиб. гос. индустр. ун-та.;

2 КонсультантПлюс : справочно-правовая система / ООО «Информационный центр АНВИК». – Новокузнецк, [199 –]. – Режим доступа: компьютерная сеть библиотеки Сиб. гос. индустр. ун-та.;

3 Техэксперт : информационно-справочная система / ООО «Группа компаний «Кодекс». – Кемерово, [200 –]. – Режим доступа: компьютерная сеть Сиб. гос. индустр. ун-та.

11 Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины

Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины включает учебные аудитории для проведения занятий всех видов, предусмотренных учебным планом, в том числе групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы, мастерские и лаборатории, оснащенные оборудованием, техническими средствами обучения и материалами, учитывающими требования международных стандартов, научно-техническую библиотеку СибГИУ.

Кабинет, оснащенный. Специализированной мебелью и системой хранения. Основное оборудование (посадочные места по количеству обучающихся, доска учебная, дидактические пособия, программное обеспечение, видеофильмы по различным темам, рабочее место

преподавателя. Технические средства. Основное оборудование (видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном или телевизор, или плазменная панель), экран, проектор, магнитная доска, компьютеры по количеству посадочных мест, профессиональные компьютерные программы).

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду.

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями ФГОС СПО по направлению подготовки (специальности) 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

Составитель(и):

доцент Лашкова Елена Григорьевна (кафедра менеджмента и отраслевой экономики).

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и утверждена на заседании кафедры менеджмента и отраслевой экономики.

Приложение

Аннотация

рабочей программы дисциплины «Координация работы по реализации заказа»

по направлению подготовки (специальности)

43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

(направленность (профиль): «Туроператорские и турагентские услуги»)

форма обучения – Очная форма

1 Цели и задачи освоения учебной дисциплины

Целями учебной дисциплины являются:

- Формировать и координировать заказ на туристские услуги в соответствии с Законодательством РФ и потребностями клиента.

Задачами учебной дисциплины являются:

- Определять и анализировать потребности заказчика. Формировать туристские группы.;
- Консультировать туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа). Консультировать туристов о правилах оформления заказов и бронирования, о категориях гостиниц, уровне обслуживания в них, о правилах въезда (выезда) в страну (место) временного пребывания и правилах пребывания в ней. Консультирует туристов по вопросам визового и безвизового въезда на территорию иностранных государств, получения транзитных виз, об особенностях таможенного законодательства иностранных государств.;
- Проверять наличие всех реквизитов заказа. Идентифицировать вид заказа. Доводить до экскурсантов (туристов) запрашиваемую ими информацию посредством рекламных материалов, каталогов, брошюр, путеводителей, публикаций. Консультировать туристов об особенностях разработанного тура (достопримечательностях, памятниках культуры, архитектуры, природы и т.д.), природно-климатических условиях, санитарно-эпидемиологической обстановке, об обычаях местного населения и др.;
- Координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа. Контролировать своевременное выполнение заказа. Корректировать сроки и условия выполнения заказов и в случае необходимости информирует заказчиков (туристов) об

изменении
параметров заказа.

2 Место учебной дисциплины в структуре ООП по направлению подготовки (специальности)

Учебная дисциплина входит в состав профессионального модуля ПМ.02 «Предоставление туроператорских и турагентских услуг» профессионального цикла ООП по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

Учебная дисциплина базируется на предварительном усвоении обучающимися учебных дисциплин:

- Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве;
- Предпринимательская деятельность в сфере туризма и гостиничного бизнеса;
- Маркетинг туристических услуг и гостеприимства;
- Основы финансовой грамотности.

Учебная дисциплина дополняет умения и знания, получаемые по одновременно изучаемым и последующим учебным дисциплинам:

- Менеджмент в туризме и гостеприимстве.

3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине

Процесс изучения учебной дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Общие 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 04.: Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде

Профессиональные компетенции

- ПК 2.2.: Координировать работу по реализации заказа.

Обучающийся должен быть готов к выполнению основных видов профессиональной деятельности:

- Предоставление туроператорских и турагентских услуг;
- Оформлять и обрабатывать заказы клиентов;
- Координировать работу по реализации заказа.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь, знать, иметь практический опыт:

Код ОК, ПК	Уметь	Знать	Иметь практический опыт
ОК 01. ОК 02. ОК 04.	координировать работу подразделений	законодательство Российской Федерации в	координации работы подразделений

<p>ПК 2.2.</p>	<p>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.</p>	<p>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</p>	<p>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.</p>
----------------	--	--	---

4 Объем учебной дисциплины

Семестр / курс	ИТОГО	4 семестр
Форма промежуточной аттестации		<i>экзамен</i>
Трудоёмкость, <i>академ. час.</i>	140	140
Лекции, <i>академ. час.</i>	44	44
в форме практической подготовки	0	0
Лабораторные работы, <i>академ. час.</i>	0	0
в форме практической подготовки	0	0
Практические занятия, <i>академ. час.</i>	66	66
в форме практической подготовки	0	0
Курсовая работа / проект, <i>академ. час.</i>	0	0
в форме практической подготовки	0	0
Консультации, <i>академ. час.</i>	1	1
в форме практической подготовки	0	0
Самостоятельная работа, <i>академ. час.</i>	23	23
в форме практической подготовки	0	0
Контроль, <i>академ. час.</i>	6	6
в форме практической подготовки	0	0

5 Краткое содержание учебной дисциплины

В структуре учебной дисциплины выделяются следующие основные разделы (темы):

Раздел 1 Законодательство РФ по регулированию и предоставлению туристских услуг (Федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»

Федеральный закон от 15.08.1996 № 114-ФЗ «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию»

Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 № 2129-р «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года» (в ред. от 23.11.2020)

Постановление Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 г. № 1852 «Об утверждении правил оказания услуг по реализации туристского продукта»

Постановление Правительства РФ от 07.12.2019 № 1619 «Об утверждении Правил предоставления субсидий из федерального бюджета на грантовую поддержку общественных и предпринимательских инициатив, направленных на развитие внутреннего и въездного туризма» (в ред. от 11.08.2020)

Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 № 1860 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц»

Постановление Правительства РФ от 03.12.2020 № 2000 «Об утверждении Правил аккредитации организаций, осуществляющих классификацию гостиниц, классификацию горнолыжных трасс, классификацию пляжей»);

Раздел 2 Востребованные туристические центры и достопримечательности России и мира. (Характеристика топ 10 туристических центров мира, топ 10 туристических стран мира. 10 топ туристических центров в России, 10 топ достопримечательностей в России и мире. Особенности туризма в этих странах и центрах.);

Раздел 3 Подбор туристического продукта в зависимости от потребностей туриста (Маркетинговые исследования по оценке востребованности туристических маршрутов в России и за рубежом. Изучение потребностей клиентов в туристских услугах.);

Раздел 4 Современные технологии работы туристического агентства с туристом (Составление проекта программы обслуживания туриста. Структура проекта программы обслуживания туриста разными видами транспорта.);

Раздел 5 Формирование заказа на оказание туристской услуги (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.);

Раздел 6 Организация контроля качества обслуживания по оказанию туристской услуги (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);

Раздел 7 Оценка качества обслуживания по оказанию туристской услуги. (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).

6 Составитель(и):

доцент Лашкова Елена Григорьевна (кафедра менеджмента и отраслевой экономики).