

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Забайкальский государственный университет»
(ФГБОУ ВО «ЗабГУ»)

Гуманитарно-технический колледж

УТВЕРЖДАЮ:

Проректор по образовательной
деятельности



(подпись, ФИО)

Еремеева О.В.

03 20 24 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Координация качества выполнения туроператорских и турагентских услуг

на 52 часа

для специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

базовой подготовки

составлена в соответствии с ФГОС СПО, утвержденным приказом
Министерства образования и науки Российской Федерации от
12 декабря 2022 г. № 1100

Форма обучения: очная

СОГЛАСОВАНО:

Директор гуманитарно-технического
колледжа

(подпись)

Лукашин И.А.
(Ф.И.О.)

« 02 » 03 20 24 г.

1. Организационно-методический раздел

1.1. Цель и задачи дисциплины

Целью изучения курса Рабочая программа Координация качества выполнения турагентских услуг является частью модуля ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство в части освоения основного вида профессиональной деятельности.

Задачи изучения дисциплины:

- обеспечение высокого уровня подготовки специалистов, опирающегося на знания теоретических, практических и правовых основ туристской деятельности;
- формирование мировоззрения, соответствующего закономерностям и принципам туристской деятельности.

формирование у студентов теоретических знаний и практических навыков по специальным методам организации коммуникации. В ходе дисциплины предусмотрено ознакомление с различными технологиями в области развития общественных связей, способами поддержки государственного управления, деловой сферы.

1.2. Место дисциплины в структуре ОП междисциплинарный курс «Координация качества выполнения турагентских услуг» является обязательной частью профессионального модуля в соответствии с ФГОС СПО по специальности "Туризм и гостеприимство" Дисциплина изучается на 3 семестре.

1.3. Объем дисциплины с указанием трудоемкости всех видов учебной работы

Форма обучения очная

Общая трудоемкость дисциплины составляет 52 часа.

Виды занятий	Распределение по семестрам			Всего часов
	1 семестр	2 семестр	3 семестр	
1	2	3	4	5
Общая трудоемкость			52	52
Аудиторные занятия, в т.ч.:			52	52
лекционные (ЛК)			26	26
практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)			26	26
лабораторные (ЛР)			-	-
Самостоятельная работа студентов (СРС)			-	-
Форма текущего контроля в семестре			Дифференцированный зачет	Дифференцированный зачет
Курсовая работа (курсовой проект) (КР, КП)				

2. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Индекс	Содержание компетенции
ОК 1	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам

ОК 2	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 3	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 4	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 5	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 9	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках
ПК 2.1	Оформлять и обрабатывать заказы клиентов
ПК 2.2	Координировать работу по реализации заказа

Формируемые компоненты компетенций

Результат обучения	Уровень сформированности компетенций
ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов	<p>Практический опыт: Консультирование туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа) Осуществление приема заказов от туристов Проверка наличия всех реквизитов заказа Идентификация вида заказа Направление заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль Корректировка сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа</p> <p>Уметь: 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 Собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные Формировать банки данных</p> <p>Знать: Законодательство Российской Федерации в сфере туризма Нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов</p>

	<p>Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги</p> <p>Системы бронирования услуг</p> <p>Организацию работы с запросами туристов</p> <p>Требования к оформлению и учету заказов</p> <p>Порядок контроля за прохождением и выполнением заказов</p> <p>Виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций</p> <p>Программное обеспечение деятельности туристских организаций</p> <p>Этику делового общения</p> <p>Основы делопроизводства</p> <p>Правила внутреннего трудового распорядка</p> <p>Правила по охране труда и пожарной безопасности</p>
<p>ПК 2.2</p> <p>Координировать работу по реализации заказа</p>	<p>Практический опыт:</p> <p>Координация работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа</p> <p>Уметь:</p> <p>Координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа</p> <p>Знать:</p> <p>Законодательство Российской Федерации в сфере туризма</p> <p>Нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности</p> <p>Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов</p> <p>Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги</p> <p>Системы бронирования услуг</p> <p>Организацию работы с запросами туристов</p> <p>Требования к оформлению и учету заказов</p> <p>Порядок контроля за прохождением и выполнением заказов</p> <p>Виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций</p> <p>Программное обеспечение деятельности туристских организаций</p> <p>Этику делового общения</p> <p>Основы делопроизводства</p> <p>Правила внутреннего трудового распорядка</p> <p>Правила по охране труда и пожарной безопасности</p>

3. Содержание дисциплины

3.1. Разделы дисциплины и виды занятий

Форма обучения очная

Номер раздела	Наименование раздела	Всего часов	Аудиторные занятия			СРС
			ЛК	ПЗ (СЗ)	ЛР	
1	Основы организации туристской деятельности	12	6	6		
2	Правовое регулирование туристской деятельности в РФ	8	4	4		
3	Организация деятельности туристского агентства	8	4	4		

4	Взаимодействие с туроператором и по реализации турпродукта.	8	4	4		
5	Взаимодействие с клиентами турагентства.	8	4	4		
6	Организация контроля качества обслуживания.	8	4	4		
Итого		52	26	26		-

3.2. Лекционные занятия

Форма обучения очная

Номер раздела	Содержание лекционных занятий
1	1. Понятие туристской деятельности 2. Организационные формы и виды туризма 3. Классификация туров и маршрутов
2	1. Правовое регулирование трудовых отношений при осуществлении туристской деятельности. 2. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» – основа правовой системы сферы туризма.
3	1.Регистрация и открытие турагентства 2. Основные аспекты управления туристским агентством.
4	1.Особенности работы с туроператором 2. Участие турагентства во франчайзинговой сети
5	1. Типология туристов 2. Права и обязанности турфирм и туристов 3. Технологии обслуживания клиентов
6	1.Качество продукции услуг. 2.Сущность, значение повышения качества. Конкурентоспособность услуг, продукции. 3.Система показателей качества

3.3. Практические (семинарские) занятия

Форма обучения очная

Номер раздела	Содержание практических (семинарских) занятий
1	Основные виды и тенденции развития туризма.
2	Гражданско-правовые договоры в туризме.
3	Организационно- правовые основы деятельности туристского предприятия
4	Взаимодействие туроператора и турагентов. Основные формы работы туроператора с турагентами по продвижению и реализации турпродукта
5	Анализ технологии формирования клиентской базы в турагентстве
6	Стандарты качество туристского обслуживания. Показатели качества

3.4. Лабораторные занятия

Лабораторные занятия учебным планом по курсу не предусмотрены

3.5. Организация самостоятельной работы

Форма обучения очная

Номер раздела	Содержание материала, выносимого на самостоятельное изучение	Виды самостоятельной работы
1	Основы организации туристской деятельности	Составление конспекта (опорный конспект), подготовка сообщений
2	Правовое регулирование туристской деятельности в РФ	Составление конспекта (опорный конспект), подготовка докладов
3	Организация деятельности туристского агентства	Составление конспекта (опорный конспект), подготовка сообщений
4	Взаимодействие с туроператором и по реализации турпродукта.	Составление конспекта (опорный конспект), подготовка докладов
5	Взаимодействие с клиентами турагентства.	Составление конспекта (опорный конспект),), подготовка сообщений по эссе
6	Организация контроля качества обслуживания.	Составление конспекта (опорный конспект), подготовка докладов

4. Интерактивные формы образовательных технологий

В учебном процессе используются активные и интерактивные формы проведения занятий в сочетании с самостоятельной работой обучающихся с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся

Номер раздела	Виды учебных занятий	Образовательные технологии	Количество часов
1	лекция	интерактивная лекция с использованием мультимедиа	2
4	семинар	технологии проблемного обучения (решение проблемных задач)	2
6	лекция	технологии проблемного обучения (решение проблемных задач), эссе	2
7	семинар	технологии проблемного обучения (решение проблемных задач), доклад	2

5. Оценка деятельности студента при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Фонд оценочных средств текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины представлен в приложении.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1. Основная литература

6.1.1. Печатные издания

1. Социально-культурная деятельность : учеб.- метод. пособие / Козырева С. В. - Чита : ЗабГУ, 2016. - 91 с.

2. Реклама в туризме : учеб. пособие / Лиханова В.В. - Чита : ЗабГУ, 2015. - 172 с.

6.1.2. Издания из ЭБС

1. Основы рекламы: Учебник и практикум / Синяева И.М., Жильцова О.Н., Жильцов Д.А. – М. : Издательство Юрайт, 2017. – 552 с. - (Профессиональное образование). <http://www.biblio-online.ru/book/BE32DC43-A352-43FF-834B-973D452A4D33>

2. Рекламное дело: Учебник и практикум / Карпова С.В. - 2-е изд. - Электрон. дан. - М : Издательство Юрайт, 2017. – 431 с. - (Профессиональное образование). <http://www.biblio-online.ru/book/558C825F-4352-4F07-9AA1-7A6C4CAF2DE7>

6.2. Дополнительная литература

6.2.1. Печатные издания

1. Креативная реклама: методология, технологии, графический дизайн : учеб. пособие / В. С. Павлова. - Чита : ЗабГУ, 2015. - 159 с.

6.2.2. Издания из ЭБС

1. Маркетинговое и правовое обеспечение рекламной деятельности : Учебник / Щепилова Г.Г., Щепилов К.В. - 2-е изд. - Электрон. дан. - М : Издательство Юрайт, 2017. - 381. - (Профессиональное образование). <http://www.biblio-online.ru/book/9E3BC42F-BA1D-4E53-9F8A-559A01D0F2F8>

2. Социология и психология рекламы : Учебное пособие / Гуревич П.С. - 2-е изд. - М. : Издательство Юрайт, 2017. - 462. <https://www.biblio-online.ru/book/5BE0D083-D344-4AF0-B3E5-C4BEE5ECA6F4>

6.3. Справочно-библиографические издания

1. Энциклопедия туризма/ И.В. Зорин, В.А. Квартальнов - Москва : Финансы и статистика, 2001. - 368 с.

6.4. Периодические издания

6.4.1. Печатные издания

1.МАРКЕТИНГОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ- журнал.-2016

6.4.2. Электронные издания

1. РЕКЛАМА: ТЕОРИЯ И ПРАКТИКА - журнал. 2016

6.5. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

1. <https://e.lanbook.com/> Электронно-библиотечная система «Издательство «Лань».

2. <https://www.biblio-online.ru/> Электронно-библиотечная система «Юрайт»

3. <http://www.studentlibrary.ru/> Электронно-библиотечная система «Консультант студента»

4. <http://www.trmost.ru/> Электронная библиотечная система «Троицкий мост».

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
<p>672000, Россия, Забайкальский кр., г. Чита, Центральный административный район, ул. Бабушкина, 129.</p> <p>Ауд. №201 Кабинет география туризма.</p> <p>Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.</p>	<p>Комплект специальной учебной мебели: доска аудиторная меловая; рабочее место преподавателя; рабочее место студентов.</p> <p>Не закрепленное за конкретной учебной аудиторией комплект видеотехники переносной: ноутбук, проектор, экран, колонки.</p> <p>Лицензионное программное обеспечение: ABBYY FineReader, ESET NOD32 Smart Security Business Edition, MS Office Standart 2013, АИБС "МегаПро", MS Windows 7.</p> <p>Доступ к сети Интернет и в обеспечение доступа в электронную информационно-образовательную среду вуза.</p>

8. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

1. Методические указания для обучающихся по планированию и организации времени, необходимого для освоения дисциплины.

Изучение рекомендуется начать с ознакомления с рабочей программой дисциплины, ее структурой и содержанием разделов (модулей), фондом оценочных средств, ознакомиться с учебно-методическим и информационным обеспечением дисциплины.

Учебный материал структурирован и изучение дисциплины производится в тематической последовательности. Каждому практическому занятию и самостоятельному изучению материала предшествует лекция по данной теме. Обучающиеся самостоятельно проводят предварительную подготовку к занятию, принимают активное и творческое участие в обсуждении теоретических вопросов, разборе проблемных ситуаций и поисков путей их решения.

Обучающимся рекомендуется следующим образом организовать время, необходимое для изучения дисциплины:

1. Изучение конспекта лекции в тот же день после лекции - 10 - 15 минут;
2. Повторение лекции за день перед следующей лекцией - 10 - 15 минут;
3. Изучение теоретического материала по учебнику и конспекту - 1 час в неделю;
4. Подготовка к практическому занятию - 1,5 часа.

При изучении курса следует внимательно слушать и конспектировать материал, излагаемый на аудиторных занятиях.

2. Методические указания по работе обучающихся во время проведения лекций.

Лекции дают обучающимся систематизированные знания по дисциплине, концентрируют их внимание на наиболее сложных и важных вопросах. Лекции обычно излагаются в традиционном или в проблемном стиле. Проблемный стиль позволяет стимулировать активную познавательную деятельность обучающихся и их интерес к дисциплине, формировать творческое мышление, прибегать к противопоставлениям и сравнениям, делать обобщения, активизировать внимание обучающихся путем постановки проблемных вопросов, поощрять дискуссию.

Во время лекционных занятий рекомендуется вести конспектирование учебного материала, обращать внимание на формулировки и категории, раскрывающие суть того или иного явления или процессов, выводы и практические рекомендации.

Целесообразно вначале понять основную мысль, излагаемую лектором, а затем записать ее. Желательно запись осуществлять на одной странице листа или оставляя поля, на которых позднее, при самостоятельной работе с конспектом, можно сделать дополнительные записи, отметить непонятные места.

Конспект лекции лучше подразделять на пункты, соблюдая красную строку. Этому в большой степени будут способствовать вопросы плана лекции, предложенные преподавателям. Следует обращать внимание на акценты, выводы, которые делает преподаватель, отмечая наиболее важные моменты в лекционном материале замечаниями «важно», «хорошо запомнить» и т.п. Можно делать это и с помощью разноцветных маркеров или ручек, подчеркивая термины и определения.

Целесообразно разработать собственную систему сокращений, аббревиатур и символов. Однако при дальнейшей работе с конспектом символы лучше заменить обычными словами для быстрого зрительного восприятия текста.

Работая над конспектом лекций, необходимо использовать не только основную литературу, но и ту литературу, которую дополнительно рекомендовал преподаватель. Именно такая серьезная, кропотливая работа с лекционным материалом позволит глубоко овладеть теоретическим материалом.

Тематика лекций дается в рабочей программе дисциплины.

3. Методические указания обучающимся по подготовке к практическим занятиям.

На семинарских занятиях приветствуется активное участие в обсуждении конкретных ситуаций, способность на основе полученных знаний находить наиболее эффективные решения поставленных проблем, уметь находить полезный дополнительный материал по тематике семинарских занятий.

Рекомендуется следующая схема подготовки к семинарскому занятию:

1. Ознакомление с планом практического занятия, который отражает содержание предложенной темы;
2. Проработать конспект лекций;
3. Прочитать основную и дополнительную литературу.

В процессе подготовки к практическим занятиям, необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной литературы. При всей полноте конспектирования лекции в ней невозможно изложить весь материал из-за лимита аудиторных часов. Поэтому самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной литературой, материалами периодических изданий и Интернета является наиболее эффективным методом получения дополнительных знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у Вас отношение к конкретной проблеме. Все новые понятия по изучаемой теме необходимо выучить наизусть и внести в глоссарий, который целесообразно вести с самого начала изучения курса;

4. Ответить на вопросы плана семинарского занятия;
5. Выполнить домашнее задание;
6. Проработать тестовые задания и задачи;
7. При затруднениях сформулировать вопросы к преподавателю.

Результат такой работы должен проявиться в способности свободно ответить на теоретические вопросы практикума, выступать и участвовать в коллективном обсуждении вопросов изучаемой темы, правильно выполнять практические задания и контрольные работы, которые даются в фонде оценочных средств дисциплины.

Рекомендации по работе с литературой.

Работу с литературой целесообразно начать с изучения общих работ по теме, а также учебников и учебных пособий. Далее рекомендуется перейти к анализу информационно-справочным материалам, рассматривающих отдельные аспекты проблем, изучаемых в рамках курса, а также официальных материалов и неопубликованных документов, в которых могут содержаться основные вопросы изучаемой проблемы.

Работу с источниками надо начинать с ознакомительного чтения, т.е. просмотреть текст, выделяя его структурные единицы. При ознакомительном чтении закладками отмечаются те страницы, которые требуют более внимательного изучения.

В зависимости от результатов ознакомительного чтения выбирается дальнейший способ работы с источником. Если для разрешения поставленной задачи требуется изучение некоторых фрагментов текста, то используется метод выборочного чтения. Если в книге нет подробного оглавления, следует обратить внимание на предметные и именные указатели.

Избранные фрагменты или весь текст (если он целиком имеет отношение к теме) требуют вдумчивого, неторопливого чтения с «мысленной проработкой» материала. Такое чтение предполагает выделение: 1) главного в тексте; 2) основных аргументов; 3) выводов. Особое внимание следует обратить на то, вытекает тезис из аргументов или нет.

Необходимо также проанализировать, какие из утверждений автора носят проблематичный, гипотетический характер, и уловить скрытые вопросы.

Понятно, что умение таким образом работать с текстом приходит далеко не сразу. Наилучший способ научиться выделять главное в тексте, улавливать проблематичный

характер утверждений, давать оценку авторской позиции – это сравнительное чтение, в ходе которого обучающейся знакомится с различными мнениями по одному и тому же вопросу, сравнивает весомость и доказательность аргументов сторон и делает вывод о наибольшей убедительности той или иной позиции.

Если в литературе встречаются разные точки зрения по тому или иному вопросу из-за сложности прошедших событий и правовых явлений, нельзя их отвергать, не разобравшись. При наличии расхождений между авторами необходимо найти рациональное зерно у каждого из них, что позволит глубже усвоить предмет изучения и более критично оценивать изучаемые вопросы. Знакомясь с особыми позициями авторов, нужно определять их схожие суждения, аргументы, выводы, а затем сравнивать их между собой и применять из них ту, которая более убедительна.

Следующим этапом работы с литературными источниками является создание конспектов, фиксирующих основные тезисы и аргументы. Можно делать записи на отдельных листах, которые потом легко систематизировать по отдельным темам изучаемого курса. Другой способ – это ведение тематических тетрадей-конспектов по одной какой-либо теме. Здесь важно вспомнить, что конспекты пишутся на одной стороне листа, с полями и достаточным для исправления и ремарок межстрочным расстоянием (эти правила соблюдаются для удобства редактирования). Если в конспектах приводятся цитаты, то непременно должно быть дано указание на источник (автор, название, выходные данные, № страницы). Впоследствии эта информация может быть использована при написании текста реферата или другого задания.

4. Методические указания обучающимся по организации самостоятельной работы.

Самостоятельная работа обучающихся является важнейшим видом освоения содержания дисциплины, подготовки к практическим занятиям и промежуточной аттестации. Сюда же относятся и самостоятельное углубленное изучение тем дисциплины. Самостоятельная работа представляет собой постоянно действующую систему, основу образовательного процесса и носит исследовательский характер, что послужит в будущем основанием для написания научно-квалификационной работы, практического применения полученных знаний.

Организация самостоятельной работы обучающихся ориентируется на активные методы овладения знаниями, развитие творческих способностей, переход от поточного к индивидуализированному обучению, с учетом потребностей и возможностей личности.

Правильная организация самостоятельных учебных занятий, их систематичность, целесообразное планирование рабочего времени позволяет развивать умения и навыки в усвоении и систематизации приобретаемых знаний, обеспечивать высокий уровень успеваемости в период обучения, получить навыки повышения профессионального уровня.

Самостоятельная работа реализуется:

- непосредственно в процессе аудиторных занятий - на лекциях, практических занятиях;
- в контакте с преподавателем вне рамок расписания - на консультациях по учебным вопросам, в ходе творческих контактов, при ликвидации задолженностей, при выполнении индивидуальных заданий и т.д.
- в библиотеке, дома, на кафедре при выполнении обучающимся учебных и практических задач.

Самостоятельная работа обучающихся предполагает следующие виды отчетности:

- подготовку и написание рефератов на заданные темы, изготовление презентаций;
- выполнение домашних заданий, поиск и отбор информации по отдельным разделам курса в сети Интернет.

В процессе изучения курса необходимо обратить внимание на самоконтроль знаний. С этой целью обучающийся после изучения каждой отдельной темы и затем всего

курса по учебнику и дополнительной литературе должен проверить уровень своих знаний с помощью контрольных вопросов, которые помещены в конце каждой темы.

Для самостоятельного изучения отводятся темы, хорошо разработанные в учебных пособиях, и не могут представлять особенных трудностей при изучении.

Эффективным средством осуществления обучающимся самостоятельной работы является электронная информационно-образовательная среда университета, которая обеспечивает доступ к учебным планам, рабочим программам дисциплин (модулей), практик, к изданиям электронных библиотечных систем.

Аннотация к рабочей программе

Координация качества выполнения туроператорских и турагентских услуг

Целью изучения курса Рабочая программа Координация качества выполнения турагентских услуг является частью модуля ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство в части освоения основного вида профессиональной деятельности.

Задачи изучения дисциплины:

- обеспечение высокого уровня подготовки специалистов, опирающегося на знания теоретических, практических и правовых основ туристской деятельности;
- формирование мировоззрения, соответствующего закономерностям и принципам туристской деятельности.

формирование у студентов теоретических знаний и практических навыков по специальным методам организации коммуникации. В ходе дисциплины предусмотрено ознакомление с различными технологиями в области развития общественных связей, способами поддержки государственного управления, деловой сферы.

Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины:

ОК 01-05, 09, ПК 2.1-2.2

Общая трудоемкость дисциплины составляет 52 часов

Содержание дисциплины:

Основы организации туристской деятельности

Правовое регулирование туристской деятельности в РФ

Организация деятельности туристского агентства

Взаимодействие с туроператором и по реализации турпродукта.

Взаимодействие с клиентами турагентства.

Организация контроля качества обслуживания.

Форма промежуточной аттестации – дифференцированный зачет.