Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Артеменков Михаил Николаевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 13.10.2026 22:06:17
Уникальный программный ключ:
a63b74166e8f4fc17bd1e0462725f79e393bfdf9

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

«***Утверждаю***»
Проректор по учебно-
методической деятельности
Ю.А. Устименко
« ___» _____2026г.

Рабочая программа дисциплины
МДК.02.03 Координация качества выполнения турагентских услуг

Специальность: 43.02.16 Туризм и гостеприимство
Квалификация выпускника: специалист по туризму и гостеприимству
Нормативный срок обучения: 2 года 10 месяцев
Форма обучения: очная

Руководитель офиса среднего профессионального образования Н.Д. Филиппова

Смоленск
202S

Содержание:

1. Паспорт рабочей программы дисциплины
1.1. Область применения программы
1.2 Место дисциплины в структуре ППССЗ
1.3 Общая характеристика учебной дисциплины
2. Структура и содержание дисциплины
2.1 Объем и виды учебной работы
2.2 Тематический план и содержание дисциплины
3. Условия реализации дисциплины
3.1 Требования к материально-техническому обеспечению
3.2. Информационное обеспечение реализации дисциплины
3.3 Программное обеспечение реализации дисциплины
4. Контроль и оценка результатов освоения дисциплины

1. Паспорт рабочей программы дисциплины

Целью реализации программы является достижение выпускниками планируемых результатов: компетенций и компетентностей, определяемых личностными, семейными, общественными, государственными потребностями и возможностями обучающегося старшего школьного возраста, индивидуальной образовательной траекторией его развития и состоянием здоровья.

Достижение поставленной цели предусматривает решение следующих основных задач:

– способствовать формированию российской гражданской идентичности обучающихся;

– обеспечить достижение обучающимися образовательных результатов в соответствии с требованиями, установленными Федеральным государственным образовательным стандартом среднего общего образования.

1.1 Область применения программы

Реализация среднего общего образования в пределах ОП СПО по программе подготовки специалистов среднего звена по специальности Туризм и гостеприимство в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного приказом Минпросвещения России от 12 декабря 2022 г. № 1100, с учетом требований ФГОС среднего общего образования, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 17 мая 2012 № 413, с учетом приказа Министерства просвещения Российской Федерации от 12 августа 2022 г. № 732 «О внесении изменений в Федеральный государственный образовательный стандарт среднего общего образования», утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 17 мая 2012 г. № 413.

1.2 Место дисциплины в структуре ППССЗ

Учебная дисциплина МДК.02.03 Координация качества выполнения турагентских услуг является обязательной дисциплиной профессионального цикла ФГОС среднего профессионального образования (ФГОС СПО).

Изучение дисциплины направлено на формирование компетенций в соответствии с требованиями ФГОС СПО.

1.3 Общая характеристика учебной дисциплины

Цели и задачи дисциплины:

Цель: формирование представлений о координации качества выполнения турагентских услуг.

Задачи:

- формирование представлений о координации качества выполнения турагентских

услуг;

- формирование у студентов навыка координации качества выполнения турагентских услуг;

– совершенствование опыта применения полученных знаний и умений при координации качества выполнения турагентских услуг в жизненных ситуациях с учетом профессиональной направленности образовательной деятельности.

Планируемые результаты освоения дисциплины

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **знать**:

– понятие координации качества выполнения турагентских услуг (З1);

– актуальный профессиональный и социальный контекст турагентских услуг (З2);

– основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем координации качества выполнения турагентских услуг (З3);

– формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации, а также порядок их применения и программное обеспечение в сфере турагентских услуг (З4);

– нормативно-законодательные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности (З5);

– особенности организации работы сфере турагентских услуг (З6).

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **уметь**:

– распознавать, анализировать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте. Выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы. Составлять план действия определять необходимые ресурсы (У1);

– оценивать практическую значимость результатов поиска, оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач (У2);

– владеть культурой межличностного общения (У3);

– осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа. Собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные. Формировать банки данных (У4).

Результатом освоения дисциплины является овладение обучающимися общими (ОК) компетенциями и профессиональными (ПК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
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 среде, использовать знания по правовой финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения
ПК 2.1.	Оформлять и обрабатывать заказы клиентов

ПК 2.2.	Координировать работу по реализации заказа

2. Структура и содержание дисциплины

2.1 Объем и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем, академические часы
6 семестр	
Максимальная учебная нагрузка (всего)	96
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	74
в том числе:	
лекции/ из них практическая подготовка в виде выполнения отдельных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью	26
практические занятия / из них практическая подготовка в виде выполнения отдельных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью	48
лабораторные занятия	0
Самостоятельная работа обучающегося	22
Форма промежуточной аттестации – зачет	0
Всего часов по предмету	96

2.2 Тематический план и содержание дисциплины

Наименование разделов и тем	**Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся**	**Объем, акад. ч. / в том числе в форме практической подготовки, ак.ч.**	**Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы**
6 семестр			
Тема 1.1. Качество услуг и качество обслуживания в туризме как объекты управления Тема 1.2. Методологические основы управления качеством	Содержание учебного материала: Общероссийский классификатор видов экономической деятельности (ОКДП). Общероссийский классификатор услуг населению (ОКУН). Классификация характеристик и показателей качества услуг туризма. Место управления качеством услуг в туризме в системе общего менеджмента. Теории Деминга, Кросби, Джурана и др. по проблемам управления качеством. Планирование, обеспечение, улучшение, контроль качества услуг. Многоаспектность качества услуг в туристской индустрии. Качество и конкурентоспособность организаций и услуг. Показатели, определяющие конкурентоспособность туристских организаций. Петля качества, спираль качества услуг туристской фирмы.	18 из них:	З1, З2, З3, З4, З5, У1, У2, У3, У4, ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 06, ПК 2.1, ПК 2.2.
	Лекционные занятия	4	

	Практические занятия: *Вопросы для устного обсуждения* 1. Развитие общества и его влияние на качество продукции и услуг. 2. Качество как философская категория. 3. Эволюция понятия «качество». 4. Основные понятия и определения в области качества. 5. Эволюция мышления в области управления качеством продукции и услуг в туризме. 6. Многоаспектность качества услуг в туристской индустрии. 7. Правовое обеспечение качества. 8. Классификация и классификаторы услуг в туристской индустрии. 9. Роль государственного регулирования туризма в повышении качества услуг в Российской Федерации.	8	
	Самостоятельная работа обучающихся	6	
	Содержание учебного материала: Классификация методов управления качеством. Методы управления персоналом в целях достижения требуемого качества обслуживания. Измерение показателей качества и конкурентоспособности услуг. Оценка качества системы обслуживания. Оценка и прогнозирование уровня конкурентоспособности услуг и организаций. Инструменты управления (планирования) качества и анализа процесса (постоянного совершенствования). Развертывание функций качества (QFD, РФК) и концепция «дома качества». Инструменты анализа процесса (постоянного совершенствования). Обеспечение контроля качества и безопасности в области туризма. Необходимость создания информационной системы и информационной базы анализа и управления качеством	22 из них:	З1, З2, З3, З4, З5, У1, У2, У3, У4, ОК 1, ОК 2, ПК 2.1, ПК 2.2.
	Лекционные занятия	4	
	Практические занятия: *Вопросы для устного обсуждения* 1. Принятие решений «что производить» и подготовка технических условий. 2. Проверка готовности производства и распределение организационной ответственности. 3. Процесс изготовления продукции или предоставления услуг. 4. Устранение дефектов и обеспечение информацией обратной связи	12	

	в целях внесения в процесс производства и контроля изменений, позволяющих избегать выявленных дефектов в будущем. 5. Разработка долгосрочных планов по качеству.		
	Самостоятельная работа обучающихся	6	
Тема 1.3. Методы оценки удовлетворенности потребителей качеством услуг и качеством обслуживания	Содержание учебного материала: Система формирования потребителем оценки качества обслуживания. Модель качества на основе типологии элементов обслуживания Кедотта-Терджена, карта качества обслуживания, модель «значимость-удовлетворенность» и др. Определение лояльности внутренних и внешних потребителей услуг организации.	20 из них:	З1, З2, З3, З4, З5, У1, У2, У3, У4, ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 06, ПК 2.1, ПК 2.2.
	Лекционные занятия	6	
	Практические занятия: *Вопросы для устного обсуждения* 1. Классификация и характеристика методов определения показателей качества услуг в туризме. 2. Модель качества на основе типологии элементов обслуживания Кедотта - Терджена, карта качества, модель «значимость – удовлетворенность». 3. Методы определения удовлетворенности потребителей качеством услуг в туристской отрасли. 4. Методика SURVQUAL. 5. Определение лояльности внутренних и внешних потребителей услуг предприятий гостеприимства. 6. CRM – стратегии.	10	
	Самостоятельная работа обучающихся	4	
Тема 1.4. Модели управления качеством	Содержание учебного материала: Этапы развития управления качеством. Основные элементы новой системы управления качеством. Сущность процессного подхода к управлению качеством и его особенности. Определение состава процессов организаций. Приоритетные бизнес-процессы и их эффективное выполнение.	18 из них:	З1, З2, З3, З4, З5, З6, У1, У2, У3, У4, ОК 1, ОК 2, ПК 2.1, ПК 2.2.
	Лекционные занятия	6	
	Практические занятия: *Вопросы для устного обсуждения* 1. Сущность концепции «Шесть сигм». 2. Методологии «Шесть сигм»: постановка задачи, измерения, анализ, совершенствование, контроль (DMAIC). 3. Принципы разработки системы качества ХАССП для предприятий	8	

	общественного питания. 4. Система добровольной сертификации «ХАССП». 5. Премии в области качества в туризме. 6. Премия Деминга. 7. Модель европейской премии по качеству. 8. Российская премия по качеству.		
	Самостоятельная работа обучающихся	4	
Тема 1.5. Сертификация в области туризма	Содержание учебного материала: Оценка соответствия (сертификация, классификация) организаций в туризме. Сертификация услуг туризма. Сертификация систем менеджмента качества.	18 из них:	У1, У2, У3, У4, ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 06, ПК 2.1, ПК 2.2.
	Лекционные занятия	6	
	Практические занятия: *Вопросы для устного обсуждения* 1. Что такое стандартизация? Назовите и дайте характеристику видов стандартов. 2. В чем заключаются общие требования к туристским услугам в соответствии с ГОСТ Р 50690-2000? 3. С какой целью проводится сертификация? Чем отличается добровольная сертификация от обязательной? 4. На основании каких документов определяется принадлежность услуг к той или иной группе? 5. Какие этапы включает порядок сертификации туристских услуг?	10	
	Самостоятельная работа обучающихся	2	
Форма промежуточной аттестации – зачет			
Итого: лекционные занятия		26	У1, У2, У3, У4, ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 06, ПК 2.1, ПК 2.2.
Практические занятия		48	
Лабораторные занятия		0	
Самостоятельная работа		22	
ВСЕГО		**96**	

3. Условия реализации дисциплины

3.1 Требования к материально-техническому обеспечению

Для реализации программы учебной дисциплины предусмотрены следующие специальные помещения:

1. Специальное помещение: учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля, промежуточной и государственной итоговой аттестации, оснащенное:

- стандартная учебная мебель (30 посадочных мест);
- стол и стул для преподавателя (по 1 шт.);
- кафедра для лектора (1 шт.);
- доска настенная трехэлементная (1 шт.);
- интерактивная доска (напольная) SMART BOARD (1 шт.);
- мультимедийный проектор NEC (1 шт.);
- ноутбук Asus(1 шт.);

- колонки Genius(1 пара);
- компьютерный студенческий стол (15 шт.);
- компьютерный стол
преподавателя (1 шт.);
- монитор Acer (15 шт.);
- системный блок Kraftway (15 шт.);
- принтер Canon (1 шт.);
- наушники с микрофоном (15 шт.)

2. Помещение для организации самостоятельной и воспитательной работы, оснащенное компьютерной техникой с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду организации, оснащенное:
- персональные компьютеры с выходом в Интернет (15 шт.);
- компьютерный студенческий стол (15 шт.);
- стол и стул для преподавателя (по 1 шт.);
- доска настенная трехэлементная (1 шт.);
- интерактивная доска IQBoard;
- мультимедиа проектор Optoma PX 329 DLP;
- акустическая система 2.0 (3 шт.);
- наушники с микрофоном (15 шт.)

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

3.2.1. Обязательные печатные и электронные издания

1. Предоставление экскурсионных услуг: учебник и практикум для среднего профессионального образования /Ж. В. Жираткова [и др.]; под редакцией Т. В. Рассохиной. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 262 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-18947-6. — Текст: электронный //Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/555531
2. Емелин, С.В. Технология и организация туроператорской деятельности: учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 517 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-18505-8. — Текст: электронный //Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/535190

3.2.2. Дополнительные источники

1. Игнатьева, И.Ф. Организация туристской индустрии: учебник для среднего профессионального образования / И. Ф. Игнатьева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 401 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-19833-1. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/557205

3.2.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. http://bishelp.ru/ - сайт «Помощь бизнесу».
2. http://cbrand.ru – специализированный интернет-портал – проект CreateBrand.
3. http://marketer.ru – сайт, посвященный проблематике маркетинга.
4. http://ru.wikipedia.org – свободная энциклопедия ВикипедиЯ.
5. http://www.4p.ru – сайт электронного журнала по маркетингу.
6. http://www.consultant.ru/ – сайт СПС КонсультантПлюс.
7. http://www.officemart.ru – справочно-аналитический ресурс обеспечения офиса.
8. www.e-management.ru – консультационный центр развития бизнеса.

9. http://window.edu.ru – федеральная ЭБС «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».

10. https://media.unwto.org/ru - Всемирная туристская организация при ООН: The World Tourism Organization (UNWTO)

3.3 Программное обеспечение

Kaspersky Endpoint Security для бизнеса Стандартный АО «Лаборатория Касперского», лицензия 1FB6-161215-133553-1-6231.

Microsoft Open License, лицензия 49463448 в составе:

1. Microsoft Windows Professional 7 Russian;
2. Microsoft Office 2010 Russian.

Обучающимся обеспечен доступ к ЭБС «Юрайт», ЭБС «IPRbooks», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, а также доступ к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам.

4. Контроль и оценка результатов освоения дисциплины

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Курсовые работы по данной дисциплине учебным планом не предусмотрены.

Результаты обучения	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Предметные результаты обучения Обучающийся должен **знать/иметь представление:** – понятие координации качества выполнения турагентских услуг (З1); – актуальный профессиональный и социальный контекст турагентских услуг (З2); – основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем координации качества выполнения турагентских услуг (З3); – формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации, а также порядок их применения и программное обеспечение в сфере турагентских услуг (З4); – нормативно-законодательные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности (З5); – особенности организации работы сфере турагентских услуг (З6). **Уметь/ владеть:** – распознавать, анализировать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте. Выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы. Составлять план действия определять необходимые ресурсы (У1); – оценивать практическую значимость результатов поиска, оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач (У2); – владеть культурой межличностного общения (У3); – осуществлять контроль за своевременным выполнением	Текущий контроль: - выполнение самостоятельных заданий; - выполнение практических заданий; - письменный опрос; - устный опрос. Промежуточная аттестация: - зачет

заказа. Собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные. Формировать банки данных (У4).	