

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

Факультет естественных наук, математики и технологий

Кафедра Теории и методики профессионального образования, сервиса и технологий

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета

Токарева Ю.С.

« ____ » _____ 20 ____ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.В.ОД.17.Основы туристического сервиса

на 72 часа(ов), 2 зачетных(ые) единиц(ы)

для направления подготовки (специальности) 44.03.04 – Профессиональное обучение (по отраслям)

составлена в соответствии с ФГОС ВО, утвержденным приказом
Министерства образования и науки Российской Федерации от
« ____ » _____ 20 ____ г. № _____

Профиль – Сервис (для набора 2014, 2015)

Форма обучения очная

1. Организационно-методический раздел

1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель изучения дисциплины:

получение студентами знаний, умений и навыков, обеспечивающих квалифицированную профессиональную деятельность работников туристических предприятий.

Задачи изучения дисциплины:

1. Рассмотрение исторического аспекта развития туристического сервиса.
2. Ознакомление с нормативно-правовыми основами туристического сервиса.
3. Изучение туристских услуг, правил и особенностей их предоставления.

1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОП

Для освоения дисциплины Б1.В.ОД.17 «Основы туристического сервиса» студенты используют знания, умения, навыки, сформированные в ходе изучения дисциплин «Сервисология», «Основы гостиничного и ресторанного сервиса», «Основы туристического сервиса» и т.д.

1.3. Объем дисциплины (модуля) с указанием трудоемкости всех видов учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 2 зачетных(ые) единиц(ы), 72 часов.

Очная форма

Виды занятий	Распределение по семестрам	Всего часов
	8 семестр	
Общая трудоемкость		72
Аудиторные занятия, в т.ч.	27	27
лекционные (ЛК)	9	9
практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)	18	18
лабораторные (ЛР)	0	0
Самостоятельная работа студентов (СРС)	45	45
Форма промежуточной аттестации в семестре	Зачет	0
Курсовая работа (курсовой проект) (КР, КП)		

2. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Индекс компетенции	Содержание компетенции
ПК- 1	способность выполнять профессионально-педагогические функции для обеспечения эффективной организации и управления педагогическим процессом подготовки рабочих, служащих и специалистов среднего звена.
ПК- 4	способность организовывать профессионально-педагогическую деятельность на нормативно-правовой основе.
ПК- 13	готовность к поиску, созданию, распространению, применению новшеств и творчества в образовательном процессе для решения профессионально-педагогических задач.

Планируемые результаты обучения по дисциплине для последовательного достижения уровней сформированности компетенций

Результат обучения	
Знать	Пороговый: 1.Основные понятия, применяемые в туристской деятельности. 2.Общие профессионально-педагогические функции для обеспечения эффективной организации и управления педагогическим процессом подготовки рабочих, служащих и специалистов среднего звена.
	Стандартный: 1.Особенности правовых и хозяйственных отношений между участниками туристской деятельности, виды и технологии организации сервисной деятельности. 2.Основные профессионально-педагогические функции для обеспечения эффективной организации и управления педагогическим процессом подготовки рабочих, служащих и специалистов среднего звена.
	Эталонный: 1.Особенности организации туристической деятельности, историю развития туристического сервиса. 2.Все профессионально-педагогические функции для обеспечения эффективной организации и управления педагогическим процессом подготовки рабочих, служащих и специалистов среднего звена.
	Пороговый: 1.Профессионально пользоваться основными терминами и понятиями, относящимися к туристскому сервису. 2.Теоретически организовывать профессионально-педагогическую деятельность на нормативно-правовой основе.

Уметь	Стандартный: 1.Осуществлять поиск и использование информации о состоянии и структуре рынка туристского сервиса. 2. Проектировать организацию профессионально-педагогической деятельности на нормативно-правовой основе.
	Эталонный: 1.Применять знания в области основ организации туристского сервиса. 2.Быть готовым к организации профессионально-педагогической деятельности на нормативно-правовой основе.
Владеть	Пороговый: 1.Базовой терминологией в сфере туристического сервиса. 2. Приемами поиска, создания, распространения, применения новшеств и творчества в образовательном процессе для решения профессионально-педагогических задач.
	Стандартный: 1.Навыками обобщения, анализа и восприятия структуры и динамики международного и российского туристского рынка. 2. Навыками приема поиска, создания, распространения, применения новшеств и творчества в образовательном процессе для решения профессионально-педагогических задач.
	Эталонный: 1.Навыками основ организации туристского сервиса и разработки, реализации производственных программ и стратегий в туризме. 2.Опытом поиска, создания, распространения, применения новшеств и творчества в образовательном процессе для решения профессионально-педагогических задач.

3. Содержание дисциплины

3.1. Разделы дисциплины и виды занятий

Очная форма

Модуль	Номер раздела	Наименование раздела	Всего часов	Аудиторные занятия			СРС
				ЛК	ПЗ(СЗ)	ЛР	
1	1	Исторический аспект развития туризма. Основы туристской деятельности.	9	2	2		5
	2	Сервисная деятельность в туризме	8	1	2		5
2	3	Услуга как специфический продукт. Понятие туристской услуги.	8	1	2		5

	4	Туристический рынок. Туристский продукт.	8	1	2		5
3	5	Туристские формальности.	8	1	2		5
	6	Понятие «контактной зоны» как сферы реализации туруслуг	9	1	3		5
4	7	Объекты туризма. Виды туризма. Стандартизация и сертификация в туризме.	8	1	2		5
	8	Размещение, транспортировка, организация питания и досуга в туризме. Категории сложности в туризме.	14	1	3		10
Итого			72	9	18	0	45

3.2. Лекционные занятия

Очная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание лекционных занятий
1	1	Исторический аспект развития туризма. Современное туристское движение. Основы туристской деятельности.
	2	Сервисная деятельность как вид деятельности. Предприятия, оказывающие услуги населению. Обслуживание. Профессиональная этика работника сервиса.
2	3	Услуга как специфический продукт. Туристская услуга. Турпакет. Туристические и экскурсионные услуги.
	4	Виды и функции туроператоров. Виды туроператоров. Функции туроператоров. Туристский продукт.
3	5	Таможенные формальности. Паспортные и визовые формальности. Безопасность в туризме.
	6	Понятие «контактной зоны» как сферы реализации туруслуг.
4	7	Объекты туризма. Виды туризма. Стандартизация и сертификация в туризме.

	8	Размещение, транспортировка, организация питания и досуга в туризме Характеристика туристских походов и путешествий по степени сложности.
--	---	---

3.3. Практические (семинарские) занятия

Очная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание практических(семинарских) занятий
1	1	Основы туристской деятельности.
	2	Сервисная деятельность в туризме.
2	3	Услуга как специфический продукт. Понятие туристской услуги.
	4	Туристский рынок. Туристское предложение. Туристский продукт.
3	5	Туристские формальности.
	6	Понятие «контактной зоны» как сферы реализации туруслуг
4	7	Стандартизация и сертификация в туризме.
	8	Размещение, транспортировка, организация питания и досуга в туризме. Категории сложности в туризме.

3.4. Лабораторные занятия

3.5. Организация самостоятельной работы

Очная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание материала выносимого на самостоятельное изучение	Виды самостоятельной работы
1	1	Исторический аспект развития туризма.	Работа с электронными образовательными ресурсами.
1	2	Сервисная деятельность в туризме	Опрос
2	3	Услуга как специфический продукт.	Составление тезисов, в т.ч. тезисного плана;
2	4	Туристический рынок.	Составление портфолио
3	5	Туристские формальности.	Словарь афаризмов и высказываний
3	6	Понятие «контактной зоны» как сферы реализации туруслуг	Конспект
4	7	Стандартизация и сертификация в туризме.	Выполнение исследовательских заданий в индивидуальных и групповых формах.
4	8	Размещение, транспортировка, организация питания и досуга в туризме.	Эссе

4. Интерактивные формы образовательных технологий

Модуль	Номер раздела	Вид учебных занятий	Образовательные технологии	Количество часов
1	1	Лекция	Лекция с использованием презентаций	2
2	2	Практика	Деловая игра	2
3	3	Лекция	Лекция с использованием презентаций	2
4	4	Практика	Конкурс проектов студентов	2

5. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

[Фонд оценочных средств](#)

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1. Основная литература

6.1.1. Печатные издания

6.1.2. Издания из ЭБС

1. Березовая Л.Г. История туризма и гостеприимства : Учебник / Березовая Лидия Григорьевна; Березовая Л.Г. - М. : Издательство Юрайт, 2017. – 477. <https://biblio-online.ru/book/607FB737-DF08-40C5-9755-17AF41533EE4>
2. Ветитнев А.М. Информационные технологии в туристской индустрии : Учебник / Ветитнев Александр Михайлович; Ветитнев А.М., Коваленко В.В., Коваленко В.В. - 2-е изд. - М. : Издательство Юрайт, 2017. - 402. <https://biblio-online.ru/book/685C0445-1312-4020-A7B4-94AEB0978EBE>
3. Никитина О. А. История курортного дела и спа-индустрии : Учебное пособие / Никитина Ольга Александровна; Никитина О.А. - 2-е изд. - М. : Издательство Юрайт, 2017. – 139. <https://biblio-online.ru/book/3495ADD1-8628-47D1-B274-D83C990A1E41>
4. Сушинская М.Д. Культурный туризм : Учебное пособие / Сушинская Марина Дмитриевна; Сушинская М.Д. - 2-е изд. - М. : Издательство Юрайт, 2017. – 136. <https://biblio-online.ru/book/1C3ED70D-7064-417F-978F-E8B3539BC48B>
5. Шубаева В.Г. Маркетинг в туристской индустрии : Учебник и практикум / Шубаева Вероника Георгиевна; Шубаева В.Г., Сердобольская И.О. - 2-е изд. - М. : Издательство Юрайт, 2017. - 120. <https://biblio-online.ru/book/BD5114E9-F2FB-43E2-B338-604566FE7BFE>

6.2. Дополнительная литература

6.2.1. Печатные издания

6.2.2. Издания из ЭБС

1. Боголюбов В.С. Туристско-рекреационное проектирование. Оценка инвестиций : Учебник и практикум / Боголюбов Валерий Сергеевич; Боголюбов В.С., Быстров С.А., Боголюбова С.А. - 2-е изд. - М. : Издательство Юрайт, 2017. – 277. <https://biblio-online.ru/book/89F94816-27B1-44CA-8787-31F5E2D3F346>
2. Золотовский В.А. Правовое регулирование в сфере туризма: Учебное пособие / Золотовский Владимир Алексеевич; Золотовский В.А., Золотовская Н.Я. - М. : Издательство Юрайт, 2017. - 247. <https://biblio-online.ru/book/F4E2499C-C9BC-4664-9824-CFBDE61F7239>
3. Коль О.Д. Маркетинг в туристской индустрии : Учебник и практикум / Коль Ольга Дмитриевна; Коль О.Д. - М. : Издательство Юрайт, 2017. - 355. <https://biblio-online.ru/book/F8FB5A29-7678-41BD-85A9-507F3430D4D8>
4. Казакевич Т.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : Учебное пособие / Казакевич Татьяна Александровна; Казакевич Т.А. - 2-е изд. - М. : Издательство Юрайт, 2017. – 185. <https://biblio-online.ru/book/7FF838B6-FF04-4623-86D8-8591E2EDC4BD>
5. Морозов М.А. Экономика организации туризма: Учебник / Морозов Михаил Анатольевич; Морозов М.А., Морозова Н.С. - 5-е изд. - М. : Издательство Юрайт, 2017. - 290. <https://biblio-online.ru/book/F4B33787-BDD1-40FD-B48F-FBC5C67BE604>

6.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

Электронно-библиотечная система «Издательство «Лань».

<https://e.lanbook.com/>

Электронно-библиотечная система «Юрайт»

<https://www.biblio-online.ru/>

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

Федеральный правовой портал «Юридическая Россия»

<http://law.edu.ru/>

Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU

<https://elibrary.ru/>

Федеральный портал «Российское образование»

<http://www.edu.ru>

Государственная публичная историческая библиотека России

<http://www.shpl.ru/>

Природа России: библиотека

<http://www.priroda.ru/lib>

Российская национальная библиотека

7. Перечень программного обеспечения

Программное обеспечение общего назначения: ОС Microsoft Windows, Microsoft Office, ABBYY FineReader, ESET NOD32 Smart Security Business Edition, Foxit Reader, АИБС "МераПро".

Программное обеспечение специального назначения:

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

672000, г. Чита, ул. Бабушкина, 129, ауд. 14-101.

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), научно-исследовательской работы

Комплект специальной учебной мебели. Доска – меловая.

Мультимедийное оборудование: переносной ноутбук, переносной проектор, стационарный экран, акустическая система.

Переносные наборы учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации.

672000, г. Чита, ул. Бабушкина, 129, ауд. 14-131.

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), научно-исследовательской и самостоятельной работы

Комплект специальной учебной мебели.

Доска аудиторная меловая.

ПК – 3 шт.

Мультимедийное оборудование: переносной ноутбук, переносной проектор, переносной экран и др.

Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации.

Доступ к сети Интернет и обеспечение доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

672000, г. Чита, ул. Бабушкина, 129, ауд. 14-315.

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), научно-исследовательской работы, самостоятельной работы.

Компьютерный класс. Комплект специализированной учебной мебели.

Доска аудиторная меловая.

Комплект ПЭВМ - 8 шт.

Мультимедийное оборудование: переносной ноутбук, переносной проектор, переносной экран, переносная акустическая система.

Доступ к сети интернет и обеспечение доступа в электронную информационно-образовательную среду организации

672000, г. Чита, ул. Бабушкина, 129, ауд. 14-102.

Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования

Комплект специализированной учебной мебели. Специализированная мебель для хранения литературы.

Комплект ПЭВМ – 1 шт., проектор – 2 шт., плоттер – 1 шт., ноутбук – 2.

Методическая литература, периодика кафедры

Учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации.

Доступ к сети Интернет и обеспечение доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

9. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

Самостоятельная работа заключается:

- в самостоятельной подготовке студента к лекции – чтение конспекта предыдущей лекции. Это помогает лучше понять материал новой лекции, опираясь на предшествующие знания. В начале лекции проводится устный или письменный экспресс-опрос студентов по содержанию предыдущей лекции;
- в подготовке к практическим занятиям по основным и дополнительным источникам литературы;
- в выполнении домашних заданий;
- в самостоятельном изучении отдельных тем или вопросов по учебникам или учебным пособиям; - в выполнении контрольных мероприятий по дисциплине;
- в подготовке рефератов.

Порядок подготовки к практическим занятиям. Семинарские занятия предназначены для углубленного изучения предмета. Семинары помогают студентам овладеть понятийно-терминологическим аппаратом, свободно оперировать им, применять теорию к практическим приложениям, прививают навыки самостоятельного мышления, устного выступления. На семинаре знания, которые получили студенты на лекции и в результате самостоятельной работы закрепляются, приобретают качественно иное, более осмысленное содержание расширяются, углубляются.

Методические рекомендации для подготовки сообщения.

Структура устного сообщения:

Структурными элементами сообщения являются: титульный лист, содержание, введение, основная часть, заключение, библиографический список. Содержание должно включать перечень основных структурных элементов сообщения. Во Введении четко формулируется цель выполнения сообщения и средства достижения ее, актуальность и социальную значимость темы. Основная часть – главный содержательный раздел, разбитый на подразделы и пункты в соответствии с составленным планом. Заключение содержит обобщающие выводы по теме и личные оценки автора. Библиографический список использованных источников должен содержать перечень источников, использованных при выполнении сообщения. Источники следует располагать по алфавиту.

Порядок представления и защиты письменного сообщения: Завершенное письменное сообщение представляется студентом преподавателю в срок, определенный преподавателем. Преподаватель анализирует текст, формулирует вопросы по содержанию. Рекомендуемый план защиты доклада: Название темы. Краткое изложение наиболее интересной информации по теме. Способы и результаты поиска информации для выполнения сообщения. Анализ трудностей, с которыми встретились при выполнении работы. Ваше личное отношение к выполненной работе.

Рекомендации по работе с учебной и научной литературой:

Приёмами метода анализа научной литературы являются: составление библиографии, аннотирование, конспектирование, реферирование, цитирование, составление плана.

Библиография составляется в алфавитном порядке. Есть требования ГОСТа по составлению библиографии, которые изредка меняются, потому лучше в библиотеке попросить эти требования.

Аннотирование – краткое изложение статьи или пособия в несколько строк. Конспектирование – переложение работы автора своими словами или словами автора в той логической последовательности, которая есть у автора, без высказывания своего отношения к тем или иным положениям автора.

Реферирование – предполагает анализ работы, как и при конспектировании, но можно изменить логику в зависимости от своих замыслов и обязательно высказывание своих мыслей и мнений о тех или иных положениях автора.

Цитирование – если цитируются какие-то мысли, даже если они не дословные, ссылка на автора работы обязательна. Если цитируются точные слова автора, то их надо брать в кавычки.

Разработчик/группа разработчиков: Нефедова А. С. - доцент

**Рассмотрена на заседании кафедры
(протокол от 31.08.2017 г. № 16)**