

ДЕПАРТАМЕНТ СПОРТА ГОРОДА МОСКВЫ

Государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования города Москвы
«Московский государственный университет спорта и туризма»
(ГАОУ ВО МГУСиТ)

СОГЛАСОВАНО

Проректор

 А.М. Каткова

«28» 08 2023 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор института индустрии
туризма и гостеприимства

 А.А. Иванцов

«28» 08 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.04.01.ДВ.04.01 Организация обслуживания туристских групп

направление подготовки: 43.03.02 Туризм
направленность (профиль): Технологии туроператорской и турагентской деятельности

| Форма обучения | очная | заочная |
|-----------------------------------------|-----------------|---------|
| Общая трудоемкость (в акад. часах / ЗЕ) | 180 час. / 5 ЗЕ | |
| Курс | IV | IV |
| Учебный семестр | 7 | 8 |
| Форма промежуточной аттестации | Экзамен | |

Москва, 2023

Настоящая рабочая программа учебной дисциплины устанавливает требования к результатам обучения студента и определяет содержание и виды учебных занятий и отчетности.

Рабочая программа дисциплины (РПД) «Организация обслуживания туристских групп» (2020 год набора) составлена на основании ФГОС высшего образования 43.03.02 Туризм, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «08» июня 2017 г. № 516, основной профессиональной образовательной программы и учебного плана ГАОУ ВО МГУСиТ по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, «Технология и организация турагентских и туроператорских услуг».

Программа предназначена для преподавателей, ведущих дисциплину и студентов, обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, «Технологии туроператорской и турагентской деятельности».

Разработчик(и) рабочей программы:

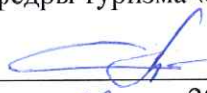
Доцент кафедры туризма
Канд. пед. наук,


«28» 08 2023 г.

Н.Г. Троицкая

Рассмотрено и одобрено на заседании кафедры туризма «28» августа 2023 г., протокол № 1.

И.о. заведующего кафедрой
туризма, канд. пед. наук, доцент


«28» 08 2023 г.

А.М. Каткова

СОГЛАСОВАНО:

Начальник отдела
методического обеспечения и
контроля качества
образовательного процесса


«28» 08 2023 г.

О.В. Федорова

Специалист по УМР отдела
обеспечения и контроля
качества образовательного
процесса


«28» 08 2023 г.

О.В. Крылова

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель ознакомить студентов с содержанием курса «Организация обслуживания туристских групп», сформировать компетенцию – способность разработать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий (ПКО-3); – способность обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требования заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности (ОПК-7).

Задачи, решаемые в процессе преподавания учебной дисциплины:

1. систематизировать и углубить базовые знания теоретических основ процесса обслуживания туристских групп;
2. ознакомить студентов с организацией обслуживания потребителей туристских услуг и услуг индустрии гостеприимства;
3. способствовать развитию умений делового общения, коммуникативных способностей студентов.
4. овладеть современными приемами организации обслуживания потребителей туристских и гостиничных услуг;
5. сформировать у учащихся способность использовать теоретические знания на практике;
6. показать особенности организации обслуживания туристских групп в различных странах мира, иметь представления о современном состоянии и тенденциях;
7. создать условия для социализации личности обучающегося в процессе обучения и воспитания.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина Б1.В.ДВ.04.01.ДВ.04.01 «Организация обслуживания туристских групп» изучается обучающимися в рамках Б1.В.ДВ.01 Часть, формируемая участниками образовательных отношений: Элективные дисциплины, в т.ч. дисциплины (модули) по выбору на протяжении 7 учебного семестра – и завершается промежуточной аттестацией в форме экзамена.

Изучение дисциплины «Организация обслуживания туристских групп» осуществляется на основе логической и содержательно-методической взаимосвязи с дисциплинами модуля обязательной части Б.0.15 «Психология в туристской деятельности», а также с дисциплинами:

- Организация обслуживания туристских групп
- Управление качеством услуг в туризме
- Организация работы руководителя туристской группы

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ В РАМКАХ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ООП

Процесс освоения учебной дисциплины направлен на формирование у обучающихся следующих компетенций: ПКО–3, ОПК-7.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты обучения:

| Индекс и содержание компетенции | Индекс и наименование индикатора содержания компетенции | Дескрипторы – основные признаки освоения (показатели достижения результата) |
|---------------------------------|---------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| 1 | 2 | 3 |
| ПКО-3 Способен разработать | ПКО-3.1 | Знать: |

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий</p> | <p>Осуществляет подбор эффективных технологий обслуживания туристов с использованием технологических информационно-коммуникативных технологий в соответствии с профессиональными задачами деятельности ПКО-3.2 Осуществляет руководство трудовым коллективом, хозяйственными финансовыми экономическими процессами туристской деятельности</p> | <p>- основные правила, методы для разработки технологий обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий Уметь: - использовать методы и приемы планирования, организации и мотивации деятельности сотрудников; – определяют производственно-экономические показатели предприятия туристской сферы; Иметь практический опыт: - организации работы исполнителей проектов в туристской сфере.</p> |
| <p>ОПК-7 Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требования заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности</p> | <p>ОПК-7.1 Обеспечивает безопасность обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания. ОПК-7.2 Обеспечивает соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности.</p> | <p>Знать: - принципы и технологии обеспечения соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности. Уметь: - обеспечивать соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности. Иметь практический опыт: - обеспечения безопасности обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания - навыками организации соблюдения норм охраны труда и техники безопасности в подразделениях организаций избранной сферы деятельности</p> |

4.1. Распределение часов по темам и видам учебной работы

Очная форма обучения

| № п/п | Номера и наименования разделов и тем | Всего час. | Контактная работа, час. | | | | | Самостоятельная работа, час. | Формы промежуточной аттестации | Вид и формы текущего контроля ¹ | | Код компетенции или код индикатора |
|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------------------|--------|----------------------------------------------|-----------------------------|---------------------------|---------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|
| | | | всего | в т.ч. | | | | | | в рамках контактной работы | в рамках самостоятельная работа | |
| | | | | лекции | занятия семинарского типа ² | др. виды работ ³ | консультаций ⁴ | | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 |
| 7 семестр | | | | | | | | | | | | |
| 1. | Тема 1. Введение в предмет, цели и задачи дисциплины. | 12 | 3 | 1 | 2 | | | 9 | | <i>семинар</i> | | ПКО-3, ОПК-7 |
| 2. | Тема 2. Приоритетные направления в развитии туризма и способы государственного регулирования туристской деятельности в Российской Федерации | 12 | 3 | 1 | 2 | | | 9 | | <i>семинар</i> | | ПКО-3, ОПК-7 |
| 3. | Тема 3. Планирование обслуживания. | 12 | 3 | 1 | 2 | | | 9 | | <i>ПТЗ.О</i> | <i>ПР</i> | ПКО-3, ОПК-7 |
| 4. | Тема 4. Организация внутреннего туризма | 13 | 4 | 1 | 3 | | | 9 | | <i>ПТЗ.О</i> | <i>ПР</i> | ПКО-3, ОПК-7 |
| 5. | Тема 5. Организация въездного туризма | 13 | 4 | 1 | 3 | | | 9 | | <i>ПТЗ.О</i> | <i>ПР</i> | ПКО-3, ОПК-7 |
| 6. | Тема 6. Организация выездного туризма | 13 | 4 | 1 | 3 | | | 9 | | <i>ПТЗ.О</i> | <i>ПР</i> | ПКО-3, ОПК-7 |
| 7. | Тема 7. Особенности организации обслуживания различных категорий | 13 | 4 | 1 | 3 | | | 9 | | <i>диспут</i> | | ПКО-3, ОПК-7 |

¹ Вид текущего контроля: ПТЗ.Т – проверка теоретических знаний – тестирование (письменно), ПТЗ.КР – проверка теоретических знаний – контрольная работа (письменно), ПТЗ.О – опрос; ПТЗ.Д – проверка теоретических знаний – диктант; ПТЗ.Э – проверка теоретических знаний – эссе; ПР – практическая работа.

² К занятиям семинарского типа относятся - семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия.

³ Указать другие виды контактной работы студентов, если они применяются при изучении данной дисциплины.

⁴ Если предусмотрены учебным планом.

| № п/п | Номера и наименования разделов и тем | Всего час. | Контактная работа, час. | | | | | Самостоятельная работа, час. | Формы промежуточной аттестации | Вид и формы текущего контроля ¹ | | Код компетенции или код индикатора |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------------------------|-----------|----------------------------------------|-----------------------------|---------------------------|------------------------------|--------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------------|------------------------------------|
| | | | всего | в т.ч. | | | | | | в рамках контактной работы | в рамках самостоятельная работа | |
| | | | | лекции | занятия семинарского типа ² | др. виды работ ³ | консультации ⁴ | | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 |
| | туристов | | | | | | | | | | | |
| 8. | Тема 8. Особенности организации обслуживания туристских групп в гостиничном бизнесе. | 13 | 4 | 1 | 3 | | | 9 | | ПТЗ.О | | ПКО-3, ОПК-7 |
| 9. | Тема 9. Особенности организации досуговой деятельности по обслуживанию туристских групп. | 13 | 4 | 1 | 3 | | | 9 | | ПТЗ.Т | | ПКО-3, ОПК-7 |
| 10. | Тема 10. Особенности организации деятельности предприятий питания | 13 | 4 | 1 | 3 | | | 9 | | ПТЗ.О | ПР | ПКО-3, ОПК-7 |
| 11. | Тема 11. Тренинг по организации эффективного обслуживания | 13 | 4 | 2 | 2 | | | 9 | | ПТЗ.Т | | ПКО-3, ОПК-7 |
| 12. | Тема 12. Групповой проект 13 часов | 22 | 13 | 6 | 7 | | | 9 | | ПТЗ.О | | ПКО-3, ОПК-7 |
| | Промежуточная аттестация | | | | | | | 18 | экзамен | | | |
| | Итого | 180 | 54 | 18 | 36 | 36 | | 108 | | | | |
| | ВСЕГО: | 180 | 54 | 18 | 36 | 36 | | 108 | | | | |

Заочная форма обучения (указывается только при наличии заочной формы обучения)

| № п/п | Номера и наименования разделов и тем | Всего час. | Контактная работа, час. | | | | | Самостоятельная работа, час. | Формы промежуточной аттестации | Вид и формы текущего контроля ⁵ | | Код компетенции или код индикатора |
|--------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|------------|-------------------------|----------|----------------------------------------|-----------------------------|---------------------------|------------------------------|--------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------------|------------------------------------|
| | | | всего | в т.ч. | | | | | | в рамках контактной работы | в рамках самостоятельной работы | |
| | | | | лекции | занятия семинарского типа ⁶ | др. виды работ ⁷ | консультаций ⁸ | | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 |
| <i>указать порядковый номер семестра семестр</i> | | | | | | | | | | | | |
| 1. | Тема 1. Введение в предмет, цели и задачи дисциплины. | 33 | 3 | 1 | 2 | | | 30 | | ПТЗ.О | | УК-3 |
| 2. | Тема 2. Организация внутреннего туризма | 33 | 3 | 1 | 2 | | | 30 | | ПТЗ.Т | | УК-3 |
| 3. | Тема 3. Особенности организации обслуживания различных категорий туристов | 33 | 3 | 1 | 2 | | | 30 | | | ПР | УК-3 |
| 4. | Тема 4. Тренинг по организации эффективного обслуживания | 33 | 3 | 1 | 2 | | | 30 | | | ПР | УК-3 |
| 5. | Тема 5. Групповой проект | 38 | 2 | | 2 | | | 37 | | | ПР | УК-3 |
| | Промежуточная аттестация | | | | | | | 9 | экзамен | | | |
| | Итого | | | | | | | | | | | |
| | ВСЕГО: | 180 | 14 | 4 | 10 | | | 157 | | | | |

⁵ Вид текущего контроля: ПТЗ.Т – проверка теоретических знаний – тестирование (письменно), ПТЗ.КР – проверка теоретических знаний – контрольная работа (письменно), ПТЗ.О - опрос; ПТЗ.Д – проверка теоретических знаний – диктант; ПТЗ.Э – проверка теоретических знаний – эссе; ПР – практическая работа.

⁶ К занятиям семинарского типа относятся - семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия.

⁷ Указать другие виды контактной работы студентов, если они применяются при изучении данной дисциплины.

⁸ Если предусмотрены учебным планом.

4.2. Тематическое содержание занятий

| Номера и наименования разделов и тем | Виды учебных занятий, учебных работ, промежуточной аттестации | Содержание учебных занятий, учебных работ, виды и формы текущего контроля и промежуточной аттестации |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | 2 | 3 |
| Тема 1. Введение в предмет, цели и задачи дисциплины. | Лекция (1 ак.ч.) | Основные понятия и определения. Особенности выездного, въездного и внутреннего туроперейтинга. |
| | Занятие семинарского типа (Семинар) (2 ак.ч.) | Закрепление терминологического аппарата. |
| | Самостоятельная работа (9 ак.ч.) | Самостоятельная подготовка и презентация тематических блоков: «Анализ деятельности организации обслуживания туристских групп» |
| Тема 2. Приоритетные направления в развитии туризма и способы государственного регулирования туристской деятельности в Российской Федерации | Лекция (1 ак.ч.) | Регулирование туристской деятельности в Российской Федерации Основные понятия. Туристский рынок: участники, понятия и особенности, обуславливающие необходимость деятельности профессиональных организаторов туризма. Стратегия развития туризм до 2035 года. Государственный надзор в сфере туристской деятельности. ГОСТы в туризме. Закон «Об основах туристской деятельности в РФ». |
| | Занятие семинарского типа (Семинар) (2 ак.ч.) | Презентация доклада и результатов индивидуальных заданий по темам: 1. Общие требования к средствам размещения в Российской Федерации. 2. Номерной фонд. Классификация гостиничных номеров 3. Европейский стандарт классификации номеров 4. Российская классификация номерного фонда 5. Гостиничные ассоциации: цели, задачи, партнеры. 6. Международной гостиничной ассоциации (МГА). 7. Основные направления деятельности Российской гостиничной ассоциации (РГА). 8. Нормативные документы, действующие в сфере гостиничного сервиса. 9. Международные гостиничные правила 10. Международная гостиничная конвенция |
| | Самостоятельная работа (9 ак.ч.) | Подготовка и презентация доклада и результатов индивидуальных заданий по темам |
| Тема 3. Планирование | Лекция (1 ак.ч.) | Понятие планирование обслуживания. Функции планирования обслуживания |

| Номера и наименования разделов и тем | Виды учебных занятий, учебных работ, промежуточной аттестации | Содержание учебных занятий, учебных работ, виды и формы текущего контроля и промежуточной аттестации |
|-----------------------------------------|---------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | 2 | 3 |
| обслуживания | Практическое занятие (2 ак.ч.) | Задание по кейсу. Составить предложения по турпродукту для въездного туризма исходя из туристских ресурсов региона (области, городу) для заданной целевой группы туристов. Задания выполняются индивидуально или с разделением заданий между членами творческой группы. |
| | Самостоятельная работа (9 ак.ч.) | Подготовка к выполнению и обсуждению контрольного задания - разбор кейса |
| Тема 4. Организация внутреннего туризма | Лекция (1 ак.ч.) | Понятие и сущность стандартов обслуживания. Организация процесса обслуживания туристических потоков. Стратегия и менеджмент обслуживания. Критерии качества обслуживания в туризме. Основы технологии обслуживания во внутреннем туризме. |
| | Практическое занятие (3 ак.ч.) | Решение ситуационных задач |
| | Самостоятельная работа (9 ак.ч.) | Подготовка решений деловых ситуаций |
| Тема 5. Организация въездного туризма | Лекция (1 ак.ч.) | Основы технологии обслуживания во въездном туризме. Особенности организации обслуживания иностранных туристов: аккредитация в МИД РФ, туристические приглашения, регистрация иностранных граждан. Электронные визы. Специфика работы гидов и сопровождающих с иностранными группами. |
| | Практическое занятие (3 ак.ч.) | Решение ситуационных задач |
| | Самостоятельная работа (9 ак.ч.) | Подготовка решений деловых ситуаций |
| Тема 6. Организация выездного туризма | Лекция (1 ак.ч.) | Основы технологии обслуживания во въездном туризме. Особенности организации обслуживания иностранных туристов: аккредитация в МИД РФ, туристические приглашения, регистрация иностранных граждан. Электронные визы. Специфика работы гидов и сопровождающих с иностранными группами. |
| | Практическое занятие (3 ак.ч.) | Решение ситуационных задач |
| | Самостоятельная работа (9 ак.ч.) | Подготовка решений деловых ситуаций |
| Тема 7. Особенности организации | Лекция (1 ак.ч.) | Понятие и сущность стандартов обслуживания. Организация процесса обслуживания туристических потоков. Стратегия и менеджмент обслуживания. Критерии качества |

| Номера и наименования разделов и тем | Виды учебных занятий, учебных работ, промежуточной аттестации | Содержание учебных занятий, учебных работ, виды и формы текущего контроля и промежуточной аттестации |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | 2 | 3 |
| обслуживания различных категорий туристов | Занятие семинарского типа (диспут) (3 ак.ч.) | обслуживания в туризме. Основы технологии обслуживания во внутреннем туризме. Особенности организации обслуживания сборных групп туристов. Анимация в туризме. Тема диспута: Какие категории туристов требуют от туроператора и турагента наибольшего внимания при обслуживании и почему? |
| | Самостоятельная работа (9 ак.ч.) | Подготовка к диспуту |
| | Тема 8. Особенности организации обслуживания туристских групп в гостиничном бизнесе. | Лекция (1 ак.ч.) |
| Практическое занятие (3 ак.ч.) | | Инновационные технологии организации обслуживания туристских групп в гостиничном бизнесе. |
| Самостоятельная работа (9 ак.ч.) | | Подготовка к заслушиванию и обсуждению докладов с презентациями |
| Тема 9. Особенности организации досуговой деятельности по обслуживанию туристских групп. | Лекция (1 ак.ч.) | Цифровые решения для выявления особенности организации досуговой деятельности по обслуживанию туристских групп. Внедрение и развитие технологий больших данных и искусственного интеллекта для сбора и анализа данных, а также развитие системы продвижения туристских услуг, формирование наиболее актуальных для туриста предложений с учетом его пожеланий, погодных условий, дорожной ситуации и др. |
| | Практическое занятие (3 ак.ч.) | Инновационные методы в организации услуг развлечения для обслуживания туристских групп. |
| | Самостоятельная работа (9 ак.ч.) | Подготовка к заслушиванию и обсуждению докладов с презентациями |
| Тема 10. Особенности организации деятельности предприятий питания | Лекция (2 ак.ч.) | Цифровые решения для выявления особенности организации предприятий питания по обслуживанию туристских групп. Внедрение и развитие технологий больших данных и искусственного интеллекта для сбора и анализа данных, а также развитие системы продвижения туристских услуг, формирование наиболее актуальных для туриста предложений с учетом его пожеланий, погодных условий, дорожной ситуации и др. |

| Номера и наименования разделов и тем | Виды учебных занятий, учебных работ, промежуточной аттестации | Содержание учебных занятий, учебных работ, виды и формы текущего контроля и промежуточной аттестации |
|------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | 2 | 3 |
| | Практическое занятие (2 ак.ч.) | Инновационные способы обслуживания на предприятиях питания туристских групп. |
| | Самостоятельная работа (9 ак.ч.) | Подготовка к заслушиванию и обсуждению докладов с презентациями |
| Тема 11. Групповой проект | Лекция (6 ак.ч.) | Значение профессиональных и личностных качеств персонала разных служб. Характеристика профессиональных и личностных качеств персонала. Требования к профессиональному поведению и культуре. Мотивация труда персонала. Способы и методы повышения профессионального мастерства персонала. |
| | Практическое занятие (7 ак.ч.) | Задание по кейсу Составить предложения по турпродукту для въездного туризма исходя из туристских ресурсов региона (области, городу) для заданной целевой группы туристов. Задания выполняются индивидуально или с разделением заданий между членами творческой группы. План доклада по выполненному заданию 1. Характеристики целевой группы 2. Их мотивация 3. Иерархическая структура потребностей туристов и пути их удовлетворения 4. Туристские ресурсы региона для включения в турпродукт. 5. Вид туризма 6. Примерная программа туристского путешествия |
| | Самостоятельная работа (10 ак.ч.) | Работа над разбором кейса |
| Тема 12. Организация эффективного обслуживания туристских групп. | Лекция (4 ак.ч.) | Цифровые решения для выявления эффективной организации обслуживания туристских групп. Внедрение и развитие технологий больших данных и искусственного интеллекта для сбора и анализа данных, а также развитие системы продвижения туристских услуг, формирование наиболее актуальных для туриста предложений с учетом его пожеланий, погодных условий, дорожной ситуации и др.. |
| | Практическое занятие (11 ак.ч.) | Тренинг по организации эффективного обслуживания туристских групп. |
| | Самостоятельная работа (10 ак.ч.) | Работа над разбором кейсов |

| Номера и наименования разделов и тем | Виды учебных занятий, учебных работ, промежуточной аттестации | Содержание учебных занятий, учебных работ, виды и формы текущего контроля и промежуточной аттестации |
|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | 2 | 3 |
| Промежуточная аттестация | экзамен | <i>по сумме текущего контроля, результата защиты проекта и т.п.</i> |

5. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

5.1. Основная литература

1. Косолапов, А.Б. Организация туристской деятельности: учебник / Косолапов А.Б. — Москва: КноРус, 2020 — 304 с. — ISBN 978-5-406-00585-9. — URL: <https://www.book.ru/book/934226> (дата обращения: 03.09.2020). — Текст: электронный.
2. Веткин, В.А. Технология создания массового турпродукта: учебно-методическое пособие / Веткин В.А., Винтайкина Е.В. — Москва: Русайнс, 2020 — 247 с. — ISBN 978-5-4365-4912-5. — URL: <https://book.ru/book/937006> (дата обращения: 18.06.2020). — Текст: электронный.

5.2. Дополнительная литература

1. Золотовский, В. А. Правовое регулирование в сфере туризма: учебное пособие для вузов / В. А. Золотовский, Н. Я. Золотовская. — Москва: Издательство Юрайт, 2020 — 247 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02425-8. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/453374>
2. Чудновский, А.Д. Формирование потребительских предпочтений в туристско-рекреационных комплексах России: учебное пособие / Чудновский А.Д. — Москва : КноРус, 2019 — 482 с. — (бакалавриат). — ISBN 978-5-406-07029-1. — URL: <https://book.ru/book/932290> — Текст: электронный.
3. Отчет о НИР «Психолого-педагогическое сопровождение лиц с ограниченными возможностями здоровья» (библиотека МГИФСиТ).

6. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»

Доступ к электронно-библиотечным системам:

1. Центральный официальный портал Российской Федерации – Сайт «Официальная Россия», размещенный по адресу <http://gov.ru>.
2. Министерство образования и науки Российской Федерации [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://mon.gov.ru/>;
3. Научная педагогическая библиотека им. К.Д. Ушинского [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.gnpbu.ru>;
4. Российская государственная библиотека [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.rsl.ru>;
5. www.evartist.ru – электронная библиотека факультета журналистики МГУ им. М.В. Ломоносова;
6. Образовательные ресурсы сети Интернет <http://book.kbsu.ru>; <http://koob.ru>; <http://ihtik.lib.ru>; <http://elibrary.ru>;
7. Федеральный портал «Российское образование» www.edu.ru;
8. Образовательные ресурсы сети Интернет <http://book.kbsu.ru>;
9. Библиотека Гумер (гуманитарные науки) <http://www.gumer.info/>;
10. Национальная электронная библиотека <http://нэб.пф/for-individuals/>;
11. НЭБ «Киберленинка» <http://cyberleninka.ru/>;
12. Справочно-информационный портал www.gramota.ru;
13. Электронная библиотека Российской государственной библиотеки (РГБ) <http://elibrary.rsl.ru/>;
14. Электронная библиотека учебников <http://studentam.net/>;
15. http://www.erudition.ru/referat/printref/id.25504_1.html (Российская Электронная

Библиотека «Эрудит»);

Доступ к современным профессиональным базам данных и информационно-справочным системам:

- ЭБС МГУСиТ;
- Электронно-библиотечную систему – Руконт;
- Электронно-библиотечную систему Юрайт;
- Электронно-библиотечную систему book.ru;
- Видеотеку МГИИТ

Правовая информационная система «Консультант-плюс» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/> (в соответствии с графиком работы коммерческой версии для незарегистрированных пользователей).

Правовая информационная система «Гарант» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.garant.ru/>.

Программное обеспечение:

Для успешного освоения дисциплины, студенты используют такие программные средства как Excel; Word. Для представления результатов – Power Point.

7. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

1. Электронный ресурс издательства Springer: <http://www.springerlink.com/>
2. Единое окно доступа к образовательным ресурсам: <http://window.edu.ru/>
3. Электронная библиотека IQlib: <http://www.iqlib.ru/>
4. Поисковая система yandex.ru
5. Поисковая система google.com
6. Поисковая система rambler.ru
7. Программное обеспечение:

Для успешного освоения дисциплины, студенты используют такие программные средства как Excel; Word. Для представления результатов – Power Point.

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ РПД

Реализация программы предполагает наличие учебного кабинета

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- справочно-методическая подборка и тематическая систематизация необходимой справочной литературы;
- мультимедийные презентации лекционного материала;

Технические средства обучения:

- мультимедиапроектор;
- экран;
- компьютеры с доступом к базам данных и Интернет.

9. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДОСТУПНОСТИ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ОБУЧАЮЩИМИСЯ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Условия организации и содержание обучения и контроля знаний инвалидов и обучающихся с ОВЗ определяются программой дисциплины, адаптированной при необходимости для обучения указанных обучающихся.

Организация обучения, текущей и промежуточной аттестации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ осуществляется с учетом особенностей психофизического развития,

индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Исходя из психофизического развития и состояния здоровья студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ, организуются занятия совместно с другими обучающимися в общих группах, используя социально-активные и рефлексивные методы обучения создания комфортного психологического климата в студенческой группе или, при соответствующем заявлении такого обучающегося, по индивидуальной программе, которая является модифицированным вариантом основной рабочей программы дисциплины. При этом содержание программы дисциплины не изменяется. Изменяются, как правило, формы обучения и контроля знаний, образовательные технологии и учебно-методические материалы.

Обучение студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ также может осуществляться индивидуально и/или с применением элементов электронного обучения (при наличии заявления). Электронное обучение обеспечивает возможность коммуникаций с преподавателем, а также с другими обучаемыми посредством вебинаров (например, с использованием программы Skype), что способствует сплочению группы, направляет учебную группу на совместную работу, обсуждение, принятие группового решения.

В образовательном процессе для повышения уровня восприятия и переработки учебной информации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ применяются мультимедийные и специализированные технические средства приема-передачи учебной информации в доступных формах для обучающихся с различными нарушениями, обеспечивается выпуск альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт), электронных образовательных ресурсов в формах, адаптированных к ограничениям здоровья обучающихся, наличие необходимого материально-технического оснащения. Подбор и разработка учебных материалов составляются преподавателем с учетом того, чтобы обучающиеся с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения – аудиально (например, с использованием программ-синтезаторов речи).

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ фонд оценочных средств по дисциплине, позволяющий оценить достижение ими результатов обучения и уровень сформированности компетенций, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, адаптируется для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья с учетом индивидуальных психофизиологических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа при прохождении всех видов аттестации.

Особые условия предоставляются обучающиеся с ограниченными возможностями здоровья на основании заявления, содержащего сведения о необходимости создания соответствующих специальных условий.

10. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

10.1. Методические указания по изучению дисциплины для обучающихся

Студентам необходимо ознакомиться с содержанием рабочей программы дисциплины, с целями и задачами дисциплины, методическими разработками по данной дисциплине, имеющимися в ЭИОС и сайте университета, с графиком консультаций преподавателей кафедры *указать наименование кафедры*.

Советы по планированию и организации времени, необходимого на изучение дисциплины. Рекомендуемое распределение времени на изучение дисциплины указано в разделе «Структура и содержание дисциплины». В целях более плодотворной работы в семестре студенты также могут ознакомиться с календарно-тематическим планом

дисциплины, составленным преподавателем – как для лекционных, так и для практических занятий.

«Сценарий» изучения дисциплины.

«Сценарий» изучения дисциплины студентом подразумевает выполнение им следующих действий:

1. Ознакомление с целями и задачами дисциплины.
2. Ознакомление с требованиями к знаниям и навыкам студента.
3. Первичное ознакомление с разделами и темами дисциплины.
4. Ознакомление с распределением времени на изучение дисциплины.
5. Ознакомление со списками рекомендуемой основной и дополнительной литературы по дисциплине.
6. Углублённое ознакомление с разделами и темами дисциплины.
7. Предварительный охват на основе рекомендуемой литературы круга вопросов, актуальных для конкретного занятия.
8. Самостоятельная проработка основного круга вопросов как каждого последующего, так и каждого предыдущего занятия в свободное время между занятиями по дисциплине.
9. Присутствие и творческое участие на лекционных и семинарских / практических занятиях.
10. Выполнение требований планового текущего и итогового контроля.
11. Уточнение возникающих вопросов на консультации по дисциплине.
12. Непосредственная подготовка к экзамену по дисциплине на основе выданных преподавателем вопросов к экзамену.

10.2. Рекомендации по подготовке к лекционным занятиям

Студентам необходимо:

- перед каждой лекцией просматривать рабочую программу дисциплины, что позволит сэкономить время на записывание темы лекции, ее основных вопросов, рекомендуемой литературы;
- перед очередной лекцией необходимо просмотреть по конспекту материал предыдущей лекции. При затруднениях в восприятии материала следует обратиться к основным литературным источникам, если разобраться в материале опять не удалось, то обратиться к лектору (по графику его консультаций) или к преподавателю на практических занятиях.

10.3. Рекомендации по подготовке к занятиям семинарского типа

Студентам следует:

- до очередного занятия семинарского типа по рекомендованным литературным источникам проработать теоретический материал, соответствующей темы занятия;
- при подготовке к занятиям семинарского типа следует обязательно использовать не только лекции, учебную литературу, но и нормативно-правовые акты и материалы правоприменительной практики;
- теоретический материал следует соотносить с правовыми нормами, так как в них

могут быть внесены изменения, дополнения, которые не всегда отражены в учебной литературе;

- в начале занятий задать преподавателю вопросы по материалу, вызвавшему затруднения в его понимании и освоении при решении задач, заданных для самостоятельного решения;

- в ходе занятия семинарского типа давать конкретные, четкие ответы по существу вопросов;

- на занятии доводить каждую задачу до окончательного решения, демонстрировать понимание проведенных расчетов (анализов, ситуаций), в случае затруднений обращаться к преподавателю.

10.4. Методические рекомендации по выполнению различных форм самостоятельных домашних заданий

Самостоятельная работа студентов включает в себя выполнение различного рода заданий, которые ориентированы на более глубокое усвоение материала изучаемой дисциплины. По каждой теме учебной дисциплины студентам предлагается перечень заданий для самостоятельной работы.

К выполнению заданий для самостоятельной работы предъявляются следующие требования: задания должны исполняться самостоятельно и представляться в установленный срок, а также соответствовать установленным требованиям по оформлению.

Студентам следует:

- выполнять все плановые задания, выдаваемые преподавателем для самостоятельного выполнения, и разбирать на занятиях семинарского типа и консультациях неясные вопросы;

- при подготовке к промежуточной аттестации параллельно прорабатывать соответствующие теоретические и практические разделы дисциплины, фиксируя неясные моменты для их обсуждения на плановой консультации.

11. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Освоение учебной дисциплины «Анимация в туризме» предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий.

Использование современных образовательных технологий способствует более эффективному восприятию учебного материала.

Интерактивный метод – ориентирован на более широкое взаимодействие студентов не только с преподавателем, но и друг с другом и на доминирование активности обучающихся в процессе обучения.

Виды интерактивных методов обучения:

- метод проектов,
- кейс-метод (анализ ситуаций),
- деловые и ролевые игры,
- метод дискуссий.

12. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации оформляется приложением к РПД.

Приложение
к рабочей программе дисциплины
«Организация обслуживания туристских
групп»

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

1. КОМПЕТЕНЦИИ, ФОРМИРУЕМЫЕ В ПРОЦЕССЕ ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

| Индекс и содержание компетенции | Индекс и наименование индикатора содержания компетенции | Дескрипторы – основные признаки освоения (показатели достижения результата) | Наименование оценочного средства |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| <p>ПКО-3 Способен разработать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий</p> | <p>ПКО-3.1 Осуществляет подбор эффективных технологий обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий в соответствии с профессиональными задачами деятельности</p> <p>ПКО-3.2 Осуществляет руководство трудовым коллективом, хозяйственными финансовыми экономическими процессами туристской деятельности</p> | <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные правила, методы для разработки технологий обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - использовать методы и приемы планирования, организации и мотивации деятельности сотрудников; – определять производственно-экономические показатели предприятия туристской сферы; <p>Иметь</p> | <p><i>опрос;</i> <i>реферат;</i> <i>доклад;</i> <i>диспут;</i> <i>тестирование;</i></p> |

| Индекс и содержание компетенции | Индекс и наименование индикатора содержания компетенции | Дескрипторы – основные признаки освоения (показатели достижения результата) | Наименование оценочного средства |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| | | <p>практический опыт: - организации работы исполнителей проектов в туристской сфере.</p> | |
| <p>ОПК-7 Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требования заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности</p> | <p>ОПК-7.1 Обеспечивает безопасность обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания. ОПК-7.2 Обеспечивает соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности.</p> | <p>Знать: - принципы и технологии обеспечения соблюдения требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности. Уметь: - обеспечивать соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности. Иметь практический опыт: - обеспечения безопасности обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания - навыками организации соблюдения норм охраны труда и</p> | <p><i>опрос; реферат; доклад; диспут; тестирование</i></p> |

| Индекс и содержание компетенции | Индекс и наименование индикатора содержания компетенции | Дескрипторы – основные признаки освоения (показатели достижения результата) | Наименование оценочного средства |
|---------------------------------|---------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| | | техники безопасности в подразделениях организаций избранной сферы деятельности | |

2. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

2.1. Оценочные материалы для промежуточной аттестации

7 СЕМЕСТР

Экзамен

Примерный перечень вопросов для промежуточной аттестации

Примерные вопросы для подготовки к экзамену

1. Основные субъекты туристского рынка
2. Туристский продукт: определение, содержание. Основные потребительские свойства туристского продукта
3. Формы и особенности работы туроператоров выездного туризма
4. Особенности работы туроператора на внутреннем и въездном направлениях
5. Условия осуществления туроператорской деятельности в Российской Федерации.
6. Государственный надзор в сфере туристской деятельности
7. Основные положения закона «Об основах туристской деятельности в РФ»
8. Способы исследования предпочтений потребителей туристского продукта
9. Основные положения ГОСТ Р 50681-2010 Туристские услуги. Проектирование туристских услуг
10. Виды турпродукта
11. Принципы выбора базовых услуг и турпродуктов
12. Особенности создания комплексных форм отдыха в трудовом коллективе.
13. Организация туристских маршрутов для лиц третьего возраста как социально-культурная проблема.
14. Особенности формирования художественного вкуса детей и подростков в процессе реализации анимационных программ.
15. Проект создания, совершенствования и использования благоприятной социокультурной среды для эффективного функционирования анимационной школы.
16. Проект 2-3-дневной анимационной программы семейного отдыха для жителей микрорайона, поселка, города (по выбору студента).