

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



Декан факультета Туризма и сервиса
Давыдович А.А.
« 04 2023 » год



Для документа

Проблектор по УРиКОД

А.В. Иваненко

« 04 2022 » год

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Культура туристского обслуживания

Шифр и направление подготовки 43.03.02 Туризм
Квалификация (степень) выпускника Бакалавр
Профиль подготовки: Организация и технологии управления туристским предприятием

Форма обучения: заочная

Выпускающая кафедра Управления и технологий в туризме и рекреации

Кафедра-разработчик рабочей программы Управления и технологий в туризме и рекреации

Год набора 2023

| Курс | Трудоемкость (час./зет.) | Лекцион. занятий, (час.) | Практич. занятий, (час.) | СРС, (час.) | КР/КП | Форма промежуточного контроля (экз./зачет) |
|-------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------|-------|--|
| 2 | 108/3 | 4 | 4 | 96 | - | Зачет (4) |
| Итого | 108/3 | 4 | 4 | 96 | - | Зачет (4) |

Сочи 2023

Лист согласования рабочей программы дисциплины Культура туристского обслуживания

Рабочую программу составил(и):

 дэн, проф. Савельева Нелли Александровна

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА РАССМОТРЕНА И ОДОБРЕНА

Зав. кафедрой



Брюханова Галина Дмитри-
евна

подпись

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины соответствует библиотечно-
му фонду СГУ:

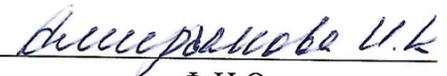
Директор НОБ


подпись


Ф.И.О.

Структура рабочей программы соответствует предъявляемым требованиям
Отдел качества образования и
методического обеспечения


подпись


Ф.И.О.

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ РПД

Рабочая программа переутверждена на 2024 - 2025 учебный год, протокол № ____ заседания кафедры от «__» _____ 2024 г. В программу внесены дополнения и(или) изменения.

Заведующий кафедрой _____

подпись

ФИО

(Указывается в какой раздел программы внесены изменения, основания изменений, а также новая формулировка)

Рабочая программа переутверждена на 2025 - 2026 учебный год, протокол № ____ заседания кафедры от «__» _____ 2025 г. В программу внесены дополнения и(или) изменения.

Заведующий кафедрой _____

подпись

ФИО

(Указывается в какой раздел программы внесены изменения, основания изменений, а также новая формулировка)

1 ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Культура туристского обслуживания» является формирование и развитие компетенций обучающихся в области культуры обслуживания потребителей с учетом специфики сферы туризма

Задачи дисциплины: - дать обучающемуся представление о современных подходах к формированию высокой культуры обслуживания потребителей сферы туризма;
- рассмотреть составляющие культуры туристского обслуживания;
- овладеть методическими подходами к оценке культуры туристского обслуживания;
- развить навыки применения современных технологий культуры туристского обслуживания.

2 МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП НАПРАВЛЕНИЯ

Дисциплина относится к части учебного плана формируемой участниками образовательных отношений.

| Код и наименование компетенции | Дисциплины, участвующие в формировании компетенции (перечисляются дисциплины, практики кроме, ГЭ, ВКР) |
|---|--|
| Универсальные компетенции | |
| УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде | Психология Ознакомительная практика Преддипломная практика Технологическая практика Организационно-управленческая практика Этноконфликтология |
| Профессиональные компетенции | |
| ПК-4 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий | Организационно-управленческая практика |

3 ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

| Компетенции и индикаторы их достижения | | В результате изучения дисциплины обучающиеся должны: |
|--|--|--|
| Код и наименование компетенции | Код и наименование индикатора достижения компетенции | |
| УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде | УК-3.1 Демонстрирует знание индивидуально-психологических свойств субъекта социального взаимодействия; особенностей, правил и приемов социального взаимодействия в команде; особенностей поведения групп людей, с которыми осуществляет взаимодействие, учитывает их в своей деятельности; психологии социально-ролевого и командного взаимодействия; основных теорий лидерства; стилей лидерства и возможностей их применения в различных ситуациях | <p>Знать: индивидуально-психологические свойства субъекта социального взаимодействия, основные теории лидерства, стили лидерства и возможности их применения в различных ситуациях</p> <p>Уметь: организовывать собственное социальное взаимодействие в команде</p> <p>Владеть: приемами межличностного взаимодействия</p> |
| | УК-3.2 Организует собственное социальное взаимодействие в команде; определяет свою роль в команде; принимает рациональные решения и обосновывает их; планирует последовательность шагов для достижения заданного результата. Учитывает в совместной деятельности особенности поведения и общения разных людей, готов проявлять толерантность и ассертивность в межличностном взаимодействии | <p>Знать: особенности, правила и приемы социального взаимодействия</p> <p>Уметь: учитывать в совместной деятельности особенности поведения и общения разных людей, проявлять толерантность и ассертивность в межличностном взаимодействии</p> <p>Владеть: технологиями создания и управления командой</p> |

| | | |
|--|--|---|
| | <p>УК-3.3 Осуществляет межличностное взаимодействие, планирование собственных действий и координацию общих действий для достижения общих поставленных целей; применяет технологии создания и управления командой</p> | <p>Знать: особенности поведения групп людей, с которыми осуществляет взаимодействие, учитывает их в своей деятельности, психологию социально-ролевого и командного взаимодействия Уметь: определять свою роль в команде, принимать рациональные решения и обосновывать их, планировать последовательность шагов для достижения заданного результата Владеть: приемами планирования собственных действий и координацией общих поставленных целей</p> |
| <p>ПК-4 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий</p> | <p>ПК-4.1 Организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг</p> | <p>Знать: теоретические основы обслуживания туристов с учетом изменений на туристском рынке Уметь: анализировать изменения туристского рынка, изменения запросов потребителя и заказчика услуг в соответствии с современными тенденциями Владеть: навыками обслуживания туриста на основе анализа современных тенденций туристского рынка</p> |
| | <p>ПК-4.2 Изучает требования туристов, анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты</p> | <p>Знать: теоретические основы маркетинговой политики в туризме, анализа современных требований туристов Уметь: анализировать и исследовать современные требования туристов, анализировать мотивацию спроса на туристские продукты Владеть: навыками обслуживания потребителей в индустрии туризма на основе изменений мотивации и требований туристов</p> |

ПК-4.3 Выбирает и применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания

Знать: теоретические основы клиентоориентирования на современном туристском рынке

Уметь: выбирать и применять подходящие под требования и потребности современного рынка технологии туристского обслуживания

Владеть: навыками клиентоориентированного поведения

4 СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часов.

| № раздела | Наименование модуля (раздела, темы) дисциплины | Всего часов | Виды учебной нагрузки и их трудоемкость, часы | | | |
|------------------|--|-------------|---|----------------------|---------------------|-----|
| | | | Лекции | Практические занятия | Лабораторные работы | СРС |
| 4 семестр | | | | | | |
| 1 | Понятие и составляющие культуры туристского обслуживания | 17 | 2 | - | - | 15 |
| 2 | Культура туристского обслуживания как компонент организационной культуры | 15 | - | - | - | 15 |
| 3 | Клиентоцентричность как принцип сервисного подхода | 15 | - | - | - | 15 |
| 4 | Культура поведения персонала туристской организации | 19 | 2 | 2 | - | 15 |
| 5 | Управление конфликтами и разрешение конфликтных ситуаций | 18 | - | 2 | - | 16 |
| 6 | Контрольная работа | 20 | - | - | - | 20 |
| 7 | Зачет | 4 | - | - | - | - |
| | ИТОГО: | 108 | 4 | 4 | - | 96 |

4.1.1 Лекционные занятия

| № п/п | Наименование темы дисциплины | Краткое содержание |
|-------|--|--|
| 1 | Понятие и составляющие культуры туристского обслуживания | Подходы к определению понятия «культура»: этнографический, исторический, описательный, нормативный, психологический, структурны. Национальные модели деловых культур. Понятие культуры туристского обслуживания. Составляющие культуры туристского обслуживания. Информационный, экономический, эстетический, бытовой и психологический виды комфорта в туристском обслуживании. Репутационные технологии и имидж организации в туристском обслуживании. |
| 4 | Культура поведения персонала туристской организации | Особенности культуры поведения персонала туристской организации. Сущность и особенности делового этикета в туристской индустрии. Этикет делового общения. Этикет удаленных коммуникаций. Деловой дресс-код в культуре туристского обслуживания |

4.1.2 Практические занятия

| № п/п | Наименование темы дисциплины | Краткое содержание |
|-------|---|--|
| 4 | Культура поведения персонала туристской организации | Вопросы тренинга «Этикет удаленных коммуникаций»: 1. Этикет деловой переписки 2. Этикет телефонных разговоров 3. Мобильный этикет Видео-кейсы Вопросы тренинга «Дресс-код в туристской индустрии»: 1. Виды дресс-кода 2. Дресс-код как компонент корпоративной культуры туристской организации 3. Особенности дресс-кода туристской организации Видео-кейсы Тестирование |

| | | |
|---|--|---|
| 5 | Управление конфликтами и разрешение конфликтных ситуаций | Тактики работы с жалобами клиентов Ролевая игра «Деловой этикет в конфликтных ситуациях гостиничной организации» Тестирование |
|---|--|---|

4.1.3 Лабораторные занятия

Не предусмотрены учебным планом.

4.1.4 Самостоятельная работа студента

| № п/п | Наименование темы дисциплины | Вид СРС |
|-------|--|---|
| 1 | Понятие и составляющие культуры туристского обслуживания | Изучение материала по теме 1. |
| 2 | Культура туристского обслуживания как компонент организационной культуры | Изучение материала по теме 2. |
| 3 | Клиентоцентричность как принцип сервисного подхода | Изучение материала по теме 3. |
| 4 | Культура поведения персонала туристской организации | Изучение материала по теме 4. Подготовка к тестированию по темам 1-2 |

| | | |
|---|--|---|
| 5 | Управление конфликтами и разрешение конфликтных ситуаций | <p>Изучение материала по теме 5.</p> <p>Творческое задание: выявление жалоб клиентов туристской организации и разработка тактик работы с жалобами</p> <p>Домашнее задание: обозначить основные виды и выявить особенности конфликтных ситуаций, возникающих в гостиничной организации</p> <p>Подготовка к ролевой игре</p> <p>Подготовка к тестированию по теме 3-4</p> |
| 6 | Контрольная работа | Выполнение контрольной работы |

4.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

4.2.1 Литература

4. Агаева, А. Ш. Деловая культура и психология общения : учебное пособие / А. Ш. Агаева, Ш. А. Идрисов. — Москва, Вологда : Инфра-Инженерия, 2022. — 232 с. — ISBN 978-5-9729-0854-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/124038.html> (дата обращения: 08.06.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

5. Виговская, М. Е. Профессиональная этика и этикет : учебное пособие для бакалавров / М. Е. Виговская. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 144 с. — ISBN 978-5-394-02409-2. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/102277.html> (дата обращения: 08.06.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

2. Виды и тенденции развития туризма : учебное пособие / В. А. Назаркина, Ю. О. Владыкина, Е. Ю. Воротникова [и др.] ; под редакцией Б. И. Штейнгольц. — Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2014. — 235 с. — ISBN 978-5-7782-2437-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/44910.html> (дата обращения: 08.06.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

3. Дурович, А. П. Организация туризма : учебное пособие / А. П. Дурович. — Минск : Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2020. — 296 с. — ISBN 978-985-7234-10-3. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/100351.html> (дата обращения: 08.06.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

1. Карасёв, И. Е. Основы и виды туризма : учебное пособие / И. Е. Карасёв, Ю. Р. Солодовникова. — Омск : Омский государственный технический университет, 2019. — 90 с. — ISBN 978-5-8149-2922-8. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/115437.html> (дата обращения: 08.06.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

4.2.2 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

ScienceDirect : полнотекстовая база данных : сайт / издательство Elsevier. — URL: <https://www.sciencedirect.com/> (дата обращения: 08.06.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей. — Текст : электронный.

SpringerNature : полнотекстовая база данных: сайт / Springer Nature Switzerland AG. Part of Springer Nature. — URL: <https://link.springer.com/> (дата обращения: 08.06.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей. — Текст : электронный.

КонсультантПлюс : справочно-правовая система: сайт / Компания «КонсультантПлюс». — Москва, 1997 — . — Режим доступа: локальная сеть СГУ. — Текст : электронный.

Электронная библиотека Сочинского государственного университета : база данных. — Сочи, 2017 — . — URL: <http://lib.sutr.ru/> (дата обращения: 08.06.2023). — Текст : электронный.

4.2.3 Нормативные документы

Российская Федерация. Законы. Об основах туристской деятельности в Российской Федерации: Федеральный закон № 132-ФЗ: текст с изменениями и дополнениями на 28 мая 2022 года : принят Государственной Думой 4 октября 1996 года : одобрен Советом Федерации 14 ноября 1996 года. — URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12462/ (дата обращения: 27.08.2022). — Текст : электронный.

4.2.4 Интернет-ресурсы и другие электронные информационные источники

Цифровой образовательный ресурс IPRsmart : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Компания «Ай Пи Эр Медиа». – Саратов, 2010 – . – URL: <http://www.iprbookshop.ru/> (дата обращения: 08.06.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

Образовательная платформа Юрайт : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Электронное издательство Юрайт». – Москва, 2020 – . – URL: <https://urait.ru/catalog/organization/DE41FE6D-0B08-4394-B225-3DD636CCCE1F> (дата обращения: 08.06.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

Сервис и туризм : тематическая коллекция / ЭБС Book.ru. – Москва, 2010 – . – URL: <https://www.book.ru/cat/578/1> (дата обращения: 08.06.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

Сетевая электронная библиотека классических университетов «Лань» : сайт / ООО ЭБС «Лань». – Санкт-Петербург, 2009 – . – URL: <https://e.lanbook.com/> (дата обращения: 08.06.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

Национальная электронная библиотека (НЭБ) : Федеральная государственная информационная система : сайт / Министерство культуры РФ. – Москва, 2004 – . – Режим доступа: <https://rusneb.ru> (дата обращения: 08.06.2023). – Режим доступа: локальная сеть СГУ. – Текст : электронный.

Университетская библиотека онлайн : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Некс-медиа». – Москва : Директ-Медиа, 2001 – . – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book_blocks&view=main_ub (дата обращения: 08.06.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

4.3 Формы и содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине

Для оценки сформированности компетенций разрабатываются оценочные средства по дисциплине.

Форма и содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине раскрывается в фонде оценочных средств, который является отдельным документом.

Оценочные средства по дисциплине содержат:

- материалы для текущего контроля оценки знаний по дисциплине;
- материалы для промежуточного контроля оценки знаний по дисциплине;
- критерии оценивания;
- шкалы оценивания.

Примерные вопросы для подготовки к промежуточной аттестации:

1. Понятие культуры туристского обслуживания
2. Составляющие культуры туристского обслуживания: безопасность и экологичность при обслуживании
3. Составляющие культуры туристского обслуживания: эстетика интерьера и создание комфортных условий обслуживания
4. Составляющие культуры туристского обслуживания: знание психологических особенностей личности и процесса обслуживания
5. Составляющие культуры туристского обслуживания: знание и соблюдение персоналом этических норм поведения
6. Составляющие культуры туристского обслуживания: знание и соблюдение правил, устанавливающих порядок и очередность обслуживания гостей
7. Составляющие культуры туристского обслуживания: наличие достаточного количества оборудования и инвентаря для оказания услуг
8. Понятия клиентоориентированность и клиентоцентричность и их взаимосвязь.
9. Клиентский опыт и клиентский путь.
10. Основные характеристики клиентоцентричного подхода.
11. Культура поведения персонала туристской организации
12. Этикет беседы, разговора
13. Этикет деловой беседы, переговоров
14. Этикет и протокол деловых визитов
15. Этикет деловой переписки
16. Этикет делового общения посредством электронной почты
17. Основные правила телефонных разговоров
18. Мобильный этикет
19. Пути повышения культуры туристского обслуживания
20. Этнографический подход к определению понятия «культура»
21. Исторический подход к определению понятия «культура»
22. Описательный подход к определению понятия «культура»
23. Нормативный подход к определению понятия «культура»
24. Психологический подход к определению понятия «культура»
25. Структурный подход к определению понятия «культура»
26. Организационная культура: понятие, объективные и субъективные компоненты
27. Организационная культура: виды субкультур организации
28. Уровни и функции организационной культуры
29. Имидж туристской организации и его влияние на культуру обслуживания потребителей

Критерии оценивания:

- полнота и правильность освещения вопросов билета;
- четкость, логичность, последовательность изложения материала;
- правильное использование терминологии;
- наличие примеров из практики и их соответствие теоретическим положениям;

- качество ответов на дополнительные вопросы;
- аргументированность ответов;
- сформированность компетенций.

Шкала оценивания:

– оценка «зачтено» выставляется студенту, если он твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно приводит практические примеры, в целом демонстрируя достаточно высокую сформированность компетенций (или их частей), свойственную для данного этапа их формирования;

– оценка «не зачтено» выставляется студенту, не знающему значительной части программного материала, допускающему существенные ошибки, не может увязать теорию с практикой, в целом демонстрируя недостаточную для дальнейшего обучения сформированность компетенций (или их частей), свойственную для данного этапа их формирования.

Примерные темы контрольной работы

1. Культура обслуживания потребителей туристских услуг
2. Безопасность и экологичность как компоненты культуры обслуживания туристов
3. Роль и значение эстетики интерьера и комфортных условий обслуживания в системе формирования культуры туристского обслуживания
4. Знание психологических особенностей личности как один из ключевых факторов высокой культуры туристского обслуживания
5. Профессиональная этика в системе формирования культуры туристского обслуживания
6. Составляющие культуры туристского обслуживания: знание и соблюдение правил, устанавливающих порядок и очередность обслуживания гостей
7. Роль материально-технического обеспечения туристского предприятия в системе формирования культуры обслуживания потребителей
8. Клиентоориентированность и клиентоцентричность в туристской индустрии.
9. Клиентский опыт и клиентский путь.
10. Характеристики клиентоцентричного подхода.
11. Культура поведения персонала как основа культуры туристского обслуживания
12. Этикет деловых коммуникаций как фактор культуры туристского обслуживания
13. Этикет деловой беседы и переговоров
14. Этикет и протокол деловых визитов
15. Этикет деловой переписки
16. Этикет делового общения посредством электронной почты
17. Основные правила телефонных разговоров во взаимодействии с потребителями туристской организации
18. Мобильный этикет и его особенности в туристской индустрии
19. Направления повышения культуры туристского обслуживания
20. Культура с позиции этнографического подхода
21. Исторический подход к определению понятия «культура»
22. Культура туристской организации с позиции описательного подхода
23. Нормативный подход к определению понятия «культура»
24. Психологические аспекты культуры туристского обслуживания
25. Структурный подход к определению понятия «культура»
26. Организационная культура: понятие, объективные и субъективные компоненты
27. Субкультуры в организации и их влияние на культуру туристского обслуживания
28. Уровни и функции организационной культуры
29. Имидж туристской организации и его влияние на культуру обслуживания потребителей

Критерии оценивания:

- самостоятельность, творческий характер изучения темы;
- обоснованность сделанных автором выводов и предложений;
- соответствие содержания работы теме, целям и задачам, сформулированным автором;
- глубина раскрытия темы;
- грамотный стиль изложения;
- правильность оформления и полнота научно-справочного материала;
- использование литературы на иностранных языках;
- умение ориентироваться в проблемах исследуемой темы, особенно в процессе защиты работы (содержание и форма доклада, ответы студента на поставленные ему вопросы).

Шкала оценивания:

Оценка **«зачтено»** подразумевает самостоятельность исследования, наличие достаточного теоретического основания, достаточную проработку выдвинутой цели, связность и логичность изложения, обоснованность содержащихся в работе положений и выводов, аргументированность доводов студента, демонстрацию достаточного уровня освоения компетенций, соответствие оформления работы предъявляемым требованиям, некоторые затруднения в ответе на вопросы в ходе защиты.

Оценка **«не зачтено»** подразумевает недостаточную самостоятельность исследования, шаткость либо отсутствие теоретического основания, несвязность изложения, недостоверность содержащихся в работе положений и выводов или их несоответствие целям и задачам исследования, слабую аргументированность доводов студента, демонстрацию недостаточного уровня освоения компетенций, небольшое отклонение от требований оформления работы, существенные затруднения при ответе на вопросы в ходе защиты контрольной работы.

5. УСЛОВИЯ ОСВОЕНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины

В течение семестра студенты выполняют учебную работу на лекционных и практических занятиях, выполняют творческие задания, домашнее задание, контрольную по указанию преподавателя, усваивают и повторяют основные понятия. Характер и количество задач, решаемых на практических занятиях, определяются преподавателем, ведущим занятия. Контроль эффективности самостоятельной работы студентов осуществляется путем проверки выполнения ими учебных заданий, домашнего задания, творческого задания, предусмотренных для самостоятельной отработки с дальнейшим групповым обсуждением.

Преподавание и изучение учебной дисциплины осуществляется в виде лекционных и практических занятий, групповых и индивидуальных форм работы, самостоятельной работы студентов. В качестве контрольно-развивающих форм используются творческое задание, домашнее задание, групповое обсуждение.

Методические рекомендации по подготовке студентов к практическим занятиям.

Для лучшего усвоения и закрепления материала по данной дисциплине студентам необходимо научиться работать со специальной литературой. Изучение дисциплины предполагает отслеживание публикаций в периодических изданиях и работу с Internet.

При подготовке к практическим занятиям студенты должны изучить рекомендованную литературу и выполнить все задания для самостоятельной работы. При подготовке целесообразно на основе изучения рекомендованной литературы выписать в конспект основные категории и понятия по учебной дисциплине, подготовить развернутые планы ответов и краткое содержание выполненных заданий.

Методические рекомендации студентам по организации самостоятельной работы по изучению литературных источников.

При организации самостоятельной работы, следует обратить особое внимание на регулярность изучения специальной литературы. В период изучения литературных источников можно также вести конспект. В случае затруднений необходимо обратиться к преподавателю за разъяснениями.

Методические рекомендации по подготовке домашнего задания.

Домашнее задание – одна из форм самостоятельной работы студентов, способствующая углублению знаний, выработке устойчивых навыков самостоятельной работы.

В ходе выполнения домашнего задания студент должен проявить высокую степень самостоятельности; умение креативно мыслить и делать обоснованные выводы из полученных в ходе выполнения заданий результатов; умение использовать полученные теоретические знания при выполнении домашнего задания. Выполнение домашнего задания требует глубокого изучения соответствующего теоретического материала, осмысления существа обозначенной проблемы.

Методические рекомендации по подготовке творческого задания.

Творческое задание – одна из форм самостоятельной работы студентов, способствующая углублению знаний, выработке устойчивых навыков самостоятельной работы студента как во время практических занятий, так и внеурочное время. В ходе выполнения задания студент должен проявить умение работать в команде (малой группе); умение логически мыслить и делать обоснованные выводы из полученных в ходе выполнения заданий результатов; умение использовать полученные теоретические знания при выполнении творческого задания.

Выполнение творческого задания требует предварительного глубокого изучения соответствующего теоретического материала, осмысления существа обозначенной проблемы, проведения если это необходимо анализа проблемы на конкретном предприятии или в условиях конкретного рынка, разработки рекомендаций.

Методические рекомендации по подготовке контрольной работы.

Контрольная работа - одна из форм самостоятельной творческой работы студентов над усвоением и изложением изученного материала. Контрольная работа представляет собой теоретическое исследование конкретной проблемы экскурсионного обслуживания, позволяющее оценить теоретический, методический, мировоззренческий и экономико-математический уровень студента. Контрольная работа является обобщающей самостоятельной учебной работой студен-

тов и имеет целью систематизировать и закрепить теоретические знания, приобрести опыт практического использования конкретного инструментария экскурсионной деятельности. Основные задачи выполнения контрольной работы состоят в активизации полученных теоретических знаний.

Методические рекомендации студентам по подготовке к зачету.

При подготовке к зачету необходимо помнить, что отдельные вопросы дисциплины могут рассматриваться только в рамках самостоятельной работы студента. На зачете студент должен показать знание содержания дисциплины, основных терминологических понятий, умение свободно использовать их. В случае затруднения ответа студента на поставленные вопросы, а также для более точной оценки знаний и умений студента в рамках дисциплины преподаватель может задавать на зачете дополнительные вопросы в пределах программы дисциплины. Ответ студента на поставленные вопросы должен быть достаточно кратким, соответствовать сути вопроса, быть логически выстроенным, по возможности отражать личную позицию студента по существу вопросов.

5.2 Организация самостоятельной работы студента по дисциплине

Самостоятельная работа студента является ключевой составляющей учебного процесса, которая определяет формирование навыков, умений и знаний, приемов познавательной деятельности и обеспечивает интерес к творческой работе.

Организация самостоятельной работы студентов осуществляется по трем направлениям:

- определение цели, программы, плана задания или работы;

- со стороны преподавателя студенту оказывается помощь в технике изучения материала, подборе литературы для ознакомления;

- контроль усвоения знаний, приобретения навыков по дисциплине.

Мерами по обеспечению выполнения обучающимися всех видов самостоятельной работы являются:

- наличие помещений для самостоятельной работы;

- обеспечение средствами вычислительной техники, программное обеспечение;

- обеспечение методическими указаниями по выполнению самостоятельной работы, содержащих в том числе рекомендации по подготовке творческого задания, примерные тестовые задания по дисциплине, домашнее задание и рекомендации по его выполнению;

- обеспечение методическими указаниями по выполнению контрольной работы.

5.3 Особенности преподавания дисциплины

При реализации дисциплины применяются следующие технологии обучения:

по видам учебной работы:

1) лекции:

- лекция-беседа, предполагающая обращение к аудитории для разбора отдельных вопросов темы, совместное рассмотрение примеров, иллюстрирующих теоретический материал, проверку знаний, предшествующих изучению данной дисциплины;

- проблемная лекция, посвященная рассмотрению дискуссионных вопросов, новых положений и методов, нестандартных подходов;

- использование информационных технологий для презентации материалов лекции.

2) практические занятия:

- практическое занятие с применением ролевой игры;

- практическое занятие с применением технологии тренингов;

- практическое занятие с применением кейс-метода, при котором студенты изучают материалы видео-кейсов по различным направлениям делового этикета с последующим обсуждением на тренингах;

- практическое занятие, посвященное выполнению и защите творческих заданий в мини-группах студентов;

3) самостоятельная работа студентов - вид деятельности, при котором в условиях систематического уменьшения прямого контакта с преподавателем студентами выполняются учебные задания, в ходе самостоятельной работы студенты выполняют контрольную работу;

4) организация и проведение консультаций.

5.4 Материально-техническое обеспечение дисциплины

При обучении дисциплине необходимо следующее материально-техническое обеспечение:

1. Кабинет для проведения лекционных и практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: комплект специализированной мебели, демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия.

2. Помещение для самостоятельной работы: библиотека, читальный зал: помещение для самостоятельной работы: столы, стулья. Компьютерная техника с подключением к сети «Интернет» с обеспечением доступа в ЭИОС университета.

Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства:

Таблица 6 – Перечень программного обеспечения

| № | Перечень ПО |
|---|---|
| 1 | Microsoft Windows. |
| 2 | Microsoft Office |
| 3 | Архиватор 7-zip. Бесплатное программное обеспечение |
| 4 | Справочно-правовая система Консультант Плюс |

При организации занятий, текущей и промежуточной аттестации с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий используются различные электронные образовательные ресурсы и онлайн сервисы, входящие в состав ЭИОС СГУ.

5.5 Методическое обеспечение образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Условия организации и содержание обучения и контроля знаний инвалидов и обучающихся с ОВЗ по дисциплине 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 дидактические материалы.

Обучение студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ также может осуществляться индивидуально и/или с применением дистанционных технологий.

Дистанционное обучение обеспечивает возможность коммуникаций с преподавателем, а так же 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 учебном 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 студентов с различными нарушениями, обеспечивается выпуск альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт), электронных образовательных ресурсов в формах, адаптированных к ограничениям здоровья обучающихся, наличие необходимого оснащения.

Подбор и разработка учебных материалов производится преподавателем с учетом того, чтобы студенты 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 аттестации. материально-технического

**Приложение к рабочей программе дисциплины
«Культура туристского обслуживания»**

43.03.02, Туризм, Бакалавриат
Профиль "Организация и технологии управления туристским предприятием»,

АННОТАЦИЯ
рабочей программы дисциплины
Культура туристского обслуживания

части учебного плана, формируемой участниками образовательных отношений
заочная

| | |
|---|---|
| Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / час.) | 3 / 108 |
| Цель изучения дисциплины | Формирование и развитие компетенций обучающихся в области культуры обслуживания потребителей с учетом специфики сферы туризма деятельности |
| Содержание дисциплины | Понятие и составляющие культуры туристского обслуживания. Культура туристского обслуживания как компонент организационной культуры. Клиентоцентричность как принцип сервисного подхода. Культура поведения персонала туристской организации. Управление конфликтами и разрешение конфликтных ситуаций |
| Формируемые компетенции (коды) | УК-3, ПК-4 |

| | |
|--|---|
| Коды и наименование индикатора достижения компетенции | <p>УК-3.1 Демонстрирует знание индивидуально-психологических свойств субъекта социального взаимодействия; особенностей, правил и приемов социального взаимодействия в команде; особенностей поведения групп людей, с которыми осуществляет взаимодействие, учитывает их в своей деятельности; психологии социально-ролевого и командного взаимодействия; основных теорий лидерства; стилей лидерства и возможностей их применения в различных ситуациях</p> <p>УК-3.2 Организует собственное социальное взаимодействие в команде; определяет свою роль в команде; принимает рациональные решения и обосновывает их; планирует последовательность шагов для достижения заданного результата. Учитывает в совместной деятельности особенности поведения и общения разных людей, готов проявлять толерантность и асертивность в межличностном взаимодействии</p> <p>УК-3.3 Осуществляет межличностное взаимодействие, планирование собственных действий и координацию общих действий для достижения общих поставленных целей; применяет технологии создания и управления командой</p> <p>ПК-4.1 Организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг</p> <p>ПК-4.2 Изучает требования туристов, анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты</p> <p>ПК-4.3 Выбирает и применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания</p> |
| Дисциплины, участвующие в формировании компетенции | <p>Психология и взаимодействие с социально-ориентированными НКО</p> <p>Ознакомительная практика</p> <p>Преддипломная практика</p> <p>Технологическая практика</p> <p>Организационно-управленческая практика</p> <p>Этноконфликтология</p> |
| Образовательные технологии | <p>Лекционные занятия, Практические занятия, Консультации, СРС, Контрольная работа</p> |
| Форма промежуточной аттестации | <p>Зачет</p> |