

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



УТВЕРЖДАЮ
 Проректор по УРиКОД
 В.П. Ермакова
 «30» 06 2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Культура туристского обслуживания

Шифр и направление подготовки 43.03.02 Туризм
 Квалификация (степень) выпускника бакалавр
 Профиль подготовки бакалавра Технология и организация туристского обслуживания
 Форма обучения очная
 Выпускающая кафедра Управления и технологий в туризме и сервисе
 Кафедра-разработчик рабочей программы Управления и технологий в туризме и сервисе

Семестр	Трудоем- кость (час./зет.)	Лекцион. занятий, (час.)	Практич. занятий, (час.)	Лаборат. занятий, (час.)	СРС, (час.)	КР/КП	КРЗ	Форма промежуточного контроля (экс./зачет)
ОФО								
4	108/3	8	18	-	82	-	-	зачет
Итого:	108/3	8	18	-	82	-	-	Зачет

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, Приказ №516, 08.06.2017

Рабочую программу составила:

Чучвага Лариса Мироновна, канд. фил. наук, доцент кафедры УТТС

Согласовано:

Руководитель ОПОП _____ Грищенко С.В.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА РАССМОТРЕНА И ОДОБРЕНА

на заседании кафедры Управления и технологий в туризме и сервисе

Протокол № 1 от «30» 06 2019г.

Заведующий кафедрой УТТС _____ Грищенко С.В.

Рабочая программа одобрена на заседании Учебно-методического совета направления 43.03.02 «Туризм»

Протокол № 1 от «30» 08 2019 г.

Председатель УМСН _____ Грищенко С.В.

Структура рабочей программы соответствует предъявляемым требованиям

Отдел качества образования и методического обеспечения _____

Васильченко В.В.

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ РПД

Рабочая программа переутверждена на 2020/2021 учебный год, протокол № 3/1 заседания кафедры от 6.7.2020г. В программу внесены дополнения и (или) изменения:

5.3 Особенности преподавания дисциплины

5.4 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Заведующий кафедрой



ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ РПД

Рабочая программа переутверждена на 2021/2022 учебный год, протокол № 1 заседания кафедры от 30.08.2021г. В программу внесены дополнения и (или) изменения: Без изменений

Зав. кафедрой УТТР _____



С.В. Гриненко

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ РПД

Рабочая программа переутверждена на 2022_/2023 учебный год, протокол № 1 заседания кафедры от «29» августа 2022 г. В программу внесены дополнения и(или) изменения.

На основании распоряжения ректора № 243-р, от 06.07.22 г. в рабочую программу дисциплины внесены изменения – Профессиональные компетенции, установленные вузом (ПКУВ) на основе профессиональных стандартов, соответствующих профессиональной деятельности выпускников считать Профессиональными компетенциями, определенными организацией самостоятельно на основе профессиональных стандартов, соответствующих профессиональной деятельности выпускников (ПК).

ПКУВ-4 считать ПК-4;

И.о. зав. кафедрой _____



А.Р. Давыдович

СОДЕРЖАНИЕ

	Стр.
1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	5
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО	6
3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	7
4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	8
4.1 Тематический план дисциплины	8
4.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	15
4.3 Формы и содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине	16
5. УСЛОВИЯ ОСВОЕНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ	17
5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины	17
5.2 Организация самостоятельной работы студента (СРС) по дисциплине	18
5.3 Особенности преподавания дисциплины	19
5.4 Материально-техническое обеспечение дисциплины	20
5.5. Методическое обеспечение образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.	20
Приложение. АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	22

1 ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1 Цели освоения дисциплины.

Целью освоения дисциплины «Культура туристского обслуживания» овладение необходимыми знаниями об концепции и практике культурного обслуживания предприятий туристской индустрии, как об одной из важнейших современных отраслей знания, включающей как теоретический компонент, так и практические приложения системного и комплексного подхода к организационным вопросам управления предприятиями туристской индустрии и предоставления туристских и туроператорских услуг, характерных для международных и российских организаций.

1.2 Задачи изучения дисциплины:

1. - получить представления о месте и роли культуры туристского обслуживания в бизнес
2. - процессах и системе управления туристской организации, рассмотрение культуры предпринимательства в области туризма как объекта управления организацией;
3. - изучить принципы и методов управления культурой предпринимательства туристской организации;
4. - рассмотреть системы управления культурой предпринимательства в туристской организации с позиции функционального и объектного структурирования;
5. - изучить вопросы кадрового, информационного, технического и правового обеспечения культуры предпринимательства на туристском предприятии и в целом в туристской индустрии;
6. - развить навыки использования технологии управления культурой туристского обслуживания, технологии управления персонала, технологии управления культурой обслуживания и поведением персонала;
7. - овладеть методическими подходами к оценке эффективности управления культурой предпринимательства и корпоративной культурой в туристской индустрии.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП НАПРАВЛЕНИЯ 43.03.02 Туризм

Учебная дисциплина «Культура туристского обслуживания» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений блока дисциплин учебного плана по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм», профиль «Технология и организация туристского обслуживания»

В таблице 1 приведены межпредметные связи дисциплины.

Таблица 1

Наименование категории (группы) компетенций	Код и наименование компетенции	Предшествующие дисциплины	Последующие дисциплины
<i>Универсальные компетенции</i>			
<i>Командная работа и лидерство</i>	УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	«Психология»	«Технологическая практика» «Ознакомительная практика» «Преддипломная практика» «Организационно-управленческая»
Профессиональные компетенции			
	ПКУВ-4 Способен организовать процесс	Нет, так как дисциплина начинает формирование	«Технологическая практика»

	обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий	компетенции	
--	--	-------------	--

3 ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Требования к результатам освоения дисциплины представлены в виде таблицы 2.
Таблица 2

Компетенции и индикаторы их достижения			В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:
Категория компетенций	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
Универсальные компетенции			
<i>Командная работа и лидерство</i>	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	3-УК-3.1. Индивидуально-психологические свойства субъекта социального взаимодействия; основные теории лидерства; стили лидерства и возможности их применения в различных ситуациях У-УК-3.1. Организовать собственное социальное взаимодействие в команде Н-УК-3.1. Приемами межличностного взаимодействия.
		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	3-УК-3.2 Особенности, правила и приемы социального взаимодействия в команде У-УК-3.2. Учитывать в совместной деятельности особенности поведения и общения разных людей, проявлять толерантность и асертивность в межличностном взаимодействии Н-УК-3.2. Технологиями создания и управления командой

		<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>З-УК-3.3. Особенности поведения групп людей, с которыми осуществляет взаимодействие, учитывает их в своей деятельности; психологическо-социально-ролевого и командного взаимодействия У-УК-3.3. Определять свою роль в команде; принимать рациональные решения и обосновывать их; планировать последовательность шагов для достижения заданного результата Н-УК-3.3. Приемами планирования собственных действий и координацией общих действий для достижения общих поставленных целей</p>
Профессиональные компетенции			
	<p>ПКУВ-4 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий</p>	<p>ПКУВ-4.1 Организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг.</p>	<p>З-ПКУВ-4.1 знать теоретические основы обслуживания туристов с учетом изменений на туристском рынке. У-ПКУВ-4.1 анализировать изменения туристского рынка, изменения запросов потребителя и заказчика услуг в соответствии с современными тенденциями Н-ПКУВ-4.1 навыки обслуживания туриста на основе анализа современных тенденций туристского рынка</p>
		<p>ПКУВ-4.2 Изучает требования туристов, анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты.</p>	<p>З-ПКУВ-4.2 теоретические основы маркетинговой политики в туризме, анализа современных требований туристами У-ПКУВ-4.2 анализировать и исследовать современные требования туристов, анализировать мотивацию спроса на туристские продукты</p>

			Н-ПКУВ-4.2 обладать навыками обслуживания потребителя в индустрии туризма на основе изменений мотивации и требований продуктов туристов
		ПКУВ-4.3. Выбирает и применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания.	З-ПКУВ-4.3 теоретические основы клиентоориентирования в современном туристском рынке У-ПКУВ-4.3 выбирать и применять подходящие под требования и потребности современного рынка технологии туристского обслуживания Н-ПКУВ-4.3 отбора и анализа клиентоориентированного продукта в туристском рынке

4 СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1 Тематический план дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины «Культура туристского обслуживания» составляет: 3 зачетные единицы, 108 часа (4 семестр). Распределение часов согласно УП направления подготовки 43.03.02 «Туризм»:

№ раздела, темы	Наименование Темы дисциплины	Виды учебной нагрузки и их трудоемкость, часы				
		Всего	Лекции	Практические занятия	СРС	Контроль
1.	Понятие культуры туристского обслуживания.	13	2		11	
2.	Показатели качества культуры туристского обслуживания.	13	2		11	
3.	Теоретические основы культуры предпринимательства в туристской индустрии	14	2		12	
4.	Культура труда. Эстетика туристского обслуживания. Культура поведения и речи.	20	2	6	12	
5.	Культура и безопасность туристского обслуживания.	18		6	12	

6.	Этика и этикет туристского обслуживания	15		3	12	
7.	Управление конфликтами и разрешение конфликтных ситуаций.	15		3	12	
	Зачет					
ИТОГО:		108	8	18	82	

4.1.1 Лекционные занятия

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Объем, часов	Краткое содержание занятия	Формируемые Знания, умения, навыки	Ссылки на литературу
1	Понятие культуры туристского обслуживания.	2	1.Значение культуры предпринимательства. 2.Отличительные черты культуры предпринимательства туристического предприятия от предприятий традиционного типа. Представление культуры туристического обслуживания через призму организационной культуры	3-УК-3.1 3-УК-3.2 3-УК-3.3 3-ПКУВ-4.1 3-ПКУВ-4.2 3-ПКУВ-4.3	[1,2,3,4,5,6]
2	Показатели качества культуры туристского обслуживания.	2	1.Определение качества культуры обслуживания. 2. Управление качеством культуры обслуживания. 3.Развитие личного сервиса	3-УК-3.1 3-УК-3.2 3-УК-3.3 3-ПКУВ-4.1 3-ПКУВ-4.2 3-ПКУВ-4.3	[1,2,3,4,8,9]
3	Теоретические основы культуры предпринимательства в туристской индустрии	2	1. Понятие организационной культуры туристского предприятия. 2. Виды и характеристики организационных культур организаций сферы туризма. 3. Модели эффективной организационной культуры в туристской организации	3-УК-3.1 3-УК-3.2 3-УК-3.3 3-ПКУВ-4.1 3-ПКУВ-4.2 3-ПКУВ-4.3	[1,2,3,4,5,6,7,10]
4	Культура труда. Эстетика туристского обслуживания. Культура поведения и речи.	2	1.Влияние культурных различий на организацию туристического бизнеса. 2.Типы деловых культур. 3. Влияние культурных стереотипов на организацию труда в туризме	3-УК-3.1 3-УК-3.2 3-УК-3.3 3-ПКУВ-4.1 3-ПКУВ-4.2 3-ПКУВ-4.3	[1,2,3,4,5,6,7,10]
Итого:		8			

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Объем, часов	Тема практического занятия /Краткое содержание занятия	Формируемые компетенции (коды)	Ссылки на литературу
1.	Культура труда. Эстетика туристского обслуживания. Культура поведения и речи.	6	2.1. Культура труда. Вопросы для обсуждения: 1.Влияние культурных различий на организацию туристического бизнеса. 2.Типы деловых культур. 3. Влияние культурных стереотипов на организацию труда в кризисе	3-УК-3.1 3-УК-3.2 3-УК-3.3 У-УК-3.1 У-УК-3.2 У-УК-3.3 3-ПКУВ-4.1 3-ПКУВ-4.2 3-ПКУВ-4.3 У-ПКУВ-4.1 У-ПКУВ-4.2 У-ПКУВ-4.3	[1,2,3,4,5,6,7,10]
2.	Культура и безопасность туристского обслуживания.	6	3.1. Культура и безопасность туристского обслуживания. Вопросы для обсуждения: 1. Международная практика организации безопасности туризма. 2.Взаимосвязь безопасности туризма и культуры туристского обслуживания. Безопасность в туризме как защита культурного и национального достояния государства.	3-УК-3.1 3-УК-3.2 3-УК-3.3 У-УК-3.1 У-УК-3.2 У-УК-3.3 3-ПКУВ-4.1 3-ПКУВ-4.2 3-ПКУВ-4.3 У-ПКУВ-4.1 У-ПКУВ-4.2 У-ПКУВ-4.3	[1,2,3,4,5,6,7,10]
3.	Этика и этикет туристского обслуживания	3	3.2. Этика и этикет туристского обслуживания. Вопросы для обсуждения: 1. Понятие этики туристского обслуживания. 2.Культурный шок. 3. Влияние этики и этикета на деятельность туристского предприятия	3-УК-3.1 3-УК-3.2 3-УК-3.3 У-УК-3.1 У-УК-3.2 У-УК-3.3 3-ПКУВ-4.1 3-ПКУВ-4.2 3-ПКУВ-4.3 У-ПКУВ-4.1 У-ПКУВ-4.2 У-ПКУВ-4.3	[1,2,3,4,5,6,7,10]
4.	Управление конфликтами и разрешение конфликтных ситуаций.	3	3.3. Управление конфликтами и разрешение конфликтных ситуаций. Вопросы для обсуждения: 1. Социальная природа конфликтов на предприятии сферы туризма. 2. Управление конфликтами: предупреждение, недопущение, урегулирование. 3. Диагностика конфликтности среды туристического предприятия.	3-УК-3.1 3-УК-3.2 3-УК-3.3 У-УК-3.1 У-УК-3.2 У-УК-3.3 3-ПКУВ-4.1 3-ПКУВ-4.2 3-ПКУВ-4.3	[1,2,3,4,5,6,7,10]

				У-ПКУВ-4.1 У-ПКУВ-4.2 У-ПКУВ-4.3	
Итого:		18			

4.1.3 Лабораторные занятия
Не предусмотрены

4.1.4 Самостоятельная работа студента

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Объем, часов	Вид СРС	Формируемые компетенции (коды)	Ссылки на литературу
1	Понятие культуры туристского обслуживания.	11	Изучение вопросов лекции; изучение теоретического материала по теме для подготовки сообщений по избранным народам.	3-УК-3.1 3-УК-3.2 3-УК-3.3 У-УК-3.1 У-УК-3.2 У-УК-3.3 Н-УК-3.1 Н-УК-3.2 Н-УК-3.3 3-ПКУВ-4.1 3-ПКУВ-4.2 3-ПКУВ-4.3 У-ПКУВ-4.1 У-ПКУВ-4.2 У-ПКУВ-4.3 Н-ПКУВ-4.1 Н-ПКУВ-4.2 Н-ПКУВ-4.3	[1,2,3,4,5,6]
2	Показатели качества культуры туристского обслуживания.	11	Изучение вопросов лекции; изучение теоретического материала по теме; подготовка сообщений по темам	3-УК-3.1 3-УК-3.2 3-УК-3.3 У-УК-3.1 У-УК-3.2 У-УК-3.3 Н-УК-3.1 Н-УК-3.2 Н-УК-3.3 3-ПКУВ-4.1 3-ПКУВ-4.2 3-ПКУВ-4.3 У-ПКУВ-4.1 У-ПКУВ-4.2 У-ПКУВ-4.3 Н-ПКУВ-4.1 Н-ПКУВ-4.2 Н-ПКУВ-4.3	[1,2]

3	Теоретические основы культуры предпринимательства в туристской индустрии	12	Изучение вопросов лекции; изучение теоретического материала по теме; подготовка сообщений по темам	3-УК-3.1 3-УК-3.2 3-УК-3.3 У-УК-3.1 У-УК-3.2 У-УК-3.3 Н-УК-3.1 Н-УК-3.2 Н-УК-3.3 3-ПКУВ-4.1 3-ПКУВ-4.2 3-ПКУВ-4.3 У-ПКУВ-4.1 У-ПКУВ-4.2 У-ПКУВ-4.3 Н-ПКУВ-4.1 Н-ПКУВ-4.2 Н-ПКУВ-4.3	[1,2,3,4,5,6]
4	Культура труда. Эстетика туристского обслуживания. Культура поведения и речи.	12	Изучение вопросов лекции; изучение теоретического материала по теме; подготовка сообщений по темам	3-УК-3.1 3-УК-3.2 3-УК-3.3 У-УК-3.1 У-УК-3.2 У-УК-3.3 Н-УК-3.1 Н-УК-3.2 Н-УК-3.3 3-ПКУВ-4.1 3-ПКУВ-4.2 3-ПКУВ-4.3 У-ПКУВ-4.1 У-ПКУВ-4.2 У-ПКУВ-4.3 Н-ПКУВ-4.1 Н-ПКУВ-4.2 Н-ПКУВ-4.3	[1,2,3,4,5]
5	Культура и безопасность туристского обслуживания.	12	Изучение вопросов лекции; изучение теоретического материала по теме; подготовка сообщений по темам	3-УК-3.1 3-УК-3.2 3-УК-3.3 У-УК-3.1 У-УК-3.2 У-УК-3.3 Н-УК-3.1 Н-УК-3.2 Н-УК-3.3 3-ПКУВ-4.1 3-ПКУВ-4.2 3-ПКУВ-4.3 У-ПКУВ-4.1 У-ПКУВ-4.2	[1,2,3,]

				У-ПКУВ-4.3 Н-ПКУВ-4.1 Н-ПКУВ-4.2 Н-ПКУВ-4.3	
6	Этика и этикет туристского обслуживания	12	Изучение вопросов лекции; изучение теоретического материала по теме; подготовка сообщений по темам	З-УК-3.1 З-УК-3.2 З-УК-3.3 У-УК-3.1 У-УК-3.2 У-УК-3.3 Н-УК-3.1 Н-УК-3.2 Н-УК-3.3 З-ПКУВ-4.1 З-ПКУВ-4.2 З-ПКУВ-4.3 У-ПКУВ-4.1 У-ПКУВ-4.2 У-ПКУВ-4.3 Н-ПКУВ-4.1 Н-ПКУВ-4.2 Н-ПКУВ-4.3	[1,2,3,4,5]
7	Управление конфликтами и разрешение конфликтных ситуаций.	12	Изучение вопросов лекции; изучение теоретического материала по теме; подготовка сообщений по темам	З-УК-3.1 З-УК-3.2 З-УК-3.3 У-УК-3.1 У-УК-3.2 У-УК-3.3 Н-УК-3.1 Н-УК-3.2 Н-УК-3.3 З-ПКУВ-4.1 З-ПКУВ-4.2 З-ПКУВ-4.3 У-ПКУВ-4.1 У-ПКУВ-4.2 У-ПКУВ-4.3 Н-ПКУВ-4.1 Н-ПКУВ-4.2 Н-ПКУВ-4.3	[1,2,3,4,5,6]
Итого:		82			

4.1.5. Интерактивные формы занятий

Количество лекционных занятий в интерактивной форме в соответствии с учебным планом не предусмотрены.

4.2. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

4.2.1 Литература:

1. Барышева, А. Д. Этика и психология делового общения (сфера сервиса) : учебное пособие / А. Д. Барышева, Ю. А. Матюхина, Н. Г. Шередер. - Москва : Альфа-М : ИНФРА-М, 2016. - 256 с. : ил. - 978-5-98281-095-3. - URL: <http://znanium.com/catalog/product/535092> (дата обращения: 07.06.2019). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.
2. Баумгартен Л. В. Корпоративная культура и управление персоналом в туризме: теория и практика : учебное пособие /Баумгартен Л. В., Красноженова Г. Ф. - Москва : Вузовский учебник, ИНФРА-М, 2012. - 320 с. - 978-5-9558-0203-9 (Вузовский учебник). - 978-5-16-011055-4 (ИНФРА-М). - URL: <http://znanium.com/catalog/product/357177> (дата обращения: 07.06.2019). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.
3. Валеева, Е. О. Этика и культура управления в социально-культурном сервисе и туризме / Е. О. Валеева. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2015. — 142 с. — ISBN 978-5-905916-89-2. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/31938.html> (дата обращения: 07.06.2019). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.
4. Василенко, С. В. Корпоративная культура как инструмент эффективного управления персоналом. 2-е изд. / С. В. Василенко. - Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2012. - 105 с. - 978-5-394-01662-2. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/5971.html> (дата обращения: 07.06.2019). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.
5. Горяйнова, Н. М. Корпоративная культура : учебное пособие / Н. М. Горяйнова. - 2-е изд. - Челябинск, Саратов : Южно-Уральский институт управления и экономики, Ай Пи Эр Медиа, 2019. - 224 с. - 978-5-4486-0653-3. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/81480.html> (дата обращения: 07.06.2019). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.
6. Ефимова, Г. Н. Организация обслуживания. Часть 1 : учебное пособие / Г. Н. Ефимова. — Москва : Московский гуманитарный университет, 2012. — 52 с. — ISBN 978-5-98079-807-9. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/14520.html> (дата обращения: 07.06.2019). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.
7. Персижова, Т. Н. Корпоративная культура : учебник / Т. Н. Персижова. - Москва : Логос, 2015. - 288 с. - 978-5-98704-467-4. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/70694.html> (дата обращения: 07.06.2019). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.
8. Райли, Майкл Управление персоналом в гостеприимстве : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Управление персоналом» (062100) и сервиса (230000) / Майкл Райли. - Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 191 с. - 5-238-00873-2. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/71078.html> (дата обращения: 07.06.2019). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.
9. Троицкая, А. И. Деловая этика : учебное пособие / А. И. Троицкая. - Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. - 145 с. - 978-5-4486-0617-5. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/83263.html> (дата обращения: 07.06.2019). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.
10. Федцов В. Г. Культура ресторанного сервиса / Федцов В. Г., - 3-е изд. - Москва :

Дашков и К., 2017. - 248 с. - ISBN 978-5-394-02782-6. - URL: <http://znanium.com/catalog/product/430602> (дата обращения: 07.06.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

4.2.2 Интернет-ресурсы и другие электронные информационные источники:

1. Электронная библиотека Сочинского государственного университета : база данных. – Сочи, [2017-]. – URL: <http://lib.sut.ru/> (дата обращения: 28.08.2019). – Текст : электронный.

2. ScienceDirect : полнотекстовая база данных / издательство Elsevier. – URL: <https://www.sciencedirect.com/> (дата обращения: 28.08.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

3. SpringerNature : полнотекстовая база данных / SpringerNatureSwitzerland AG. PartofSpringerNature. – URL: <https://link.springer.com/> (дата обращения: 28.08.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

4. IPRbooks : электронно-библиотечная система / ЭБС IPRbooks ; ООО «Ай Пи Эр Медиа», электронное периодическое издание «www.iprbookshop.ru». – Саратов, [2010-]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/> (дата обращения: 28.08.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

5. Znanium.com : электронно-библиотечная система / ЭБС Znanium.com, ООО «Научно-издательский центр Инфра-М». – Москва, [2011-]. – URL: <http://znanium.com/> (дата обращения: 28.08.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

6. Национальная электронная библиотека (НЭБ) : Федеральная государственная информационная система / Министерство Культуры РФ. – Москва, [2004-]. – Режим доступа: <https://rusneb.ru> (дата обращения: 28.08.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

7. КиберЛенинка: научная электронная библиотека открытого доступа / ООО «Итеос». – Электрон. дан. – Москва, [2014-]. – URL: <https://cyberleninka.ru/> (дата обращения: 28.08.2019). – Текст : электронный.

8. eLIBRARY.RU: научная электронная библиотека / Компания «Научная электронная библиотека» (eLIBRARY.RU). – Москва, [2000-]. – URL: <https://elibrary.ru/> (дата обращения: 28.08.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины соответствует библиотечному фонду СГУ

Зав.библиотекой



4.3. Формы и содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине «Культура туристского обслуживания»

Текущая аттестация по дисциплине осуществляется в форме проведения контрольного опроса; написание докладов, домашнее задание, дискуссия, деловая игра. Форма промежуточной аттестации – зачет.

Содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине раскрывается в комплекте оценочных средств (контролирующих материалов), предназначенных для проверки соответствия уровня подготовки по дисциплине требованиям ФГОС ВО.

Оценочные средства по дисциплине содержат: (перечислить в соответствии с формами текущей и промежуточной аттестации):

- вопросы для контрольного опроса,
- темы докладов,
- темы для домашних заданий

- темы для дискуссии,
- темы деловой игры,
- вопросы к зачету.

**Примерный перечень вопросов к зачету по курсу
«Культура туристского обслуживания»**

1. Научная основа культуры туристского обслуживания.
2. Эстетические нормы культуры туристского обслуживания.
3. Этические нормы культуры туристского обслуживания.
4. Эстетические требования к дизайну офиса турфирмы.
5. Эстетические требования к внешнему виду работника турфирмы.
6. Эстетические требования к рабочему месту работника турфирмы.
7. Гендерные особенности эстетики внешнего вида работника туристского предприятия.
8. Этические нормы культуры туристского обслуживания.
9. Речевая этика: нормы официально-делового общения.
10. Лексические нормы официально-делового общения.
11. Грамматические нормы официально-делового общения.
12. Фонетические нормы официально-делового общения.
13. Стилистические нормы речевой этики официально-делового общения.
14. Нормы речевого этикета делового общения руководителя и подчинённого.
15. Этика речевых норм делового общения подчинённого с руководителем.
16. Речевые нормы этикета делового общения работников турфирмы.
17. Речевой этикет делового приветствия и прощания.
18. Речевой этикет делового общения работника турфирмы с клиентами.
19. Нормы речевого этикета работников турфирмы на торжественных мероприятиях.
20. Речевые этические нормы официально-делового телефонного разговора.
21. Речевая этика официально-деловой телефонной беседы.
22. Этические нормы телефонного разговора с туристами.
23. Речевая этическая культура общения с деловыми партнёрами.
24. Речевая этическая культура общения с конкурентами.
25. Цели, задачи, функции интонирования официально-деловой речи.
26. Прямой и косвенный комплимент: цели, задачи использования, речевые этические нормы.
27. Речевые этические нормы официально-деловых документов.
28. Основные требования к поведенческой этике работника турфирмы.
29. Нормы гендерной официально-деловой поведенческой этики работника туристского предприятия.
30. Лексический состав речевого этикета официально-делового общения работника турфирмы с туристами.
31. Речевые этические нормы обращения к туристам разного возраста.
32. Речевая этика общения работника турфирмы с туристами детского и подросткового возраста.
33. Поведенческие нормы управленческой этики руководителя туристского предприятия.
34. Нормы поведения работника турфирмы в общении с клиентами.
35. Нормы поведения работников турфирмы на торжественных мероприятиях.

36. Нормы поведения работников турфирмы на официально-деловых мероприятиях.
37. Нормы поведения работников турфирмы на официально-деловых встречах за столом (завтрак, обед, ужин).
38. Характеристика нравственных ценностей поведенческой этики.
39. Влияние речевой и поведенческой этики на эффективность работы с туристами.
40. Морально-этические нормы обслуживания туристов.
41. Влияние речевой и поведенческой этики на психологический климат в коллективе работников туристической организации.
42. Речевая и поведенческая культура работников туристической организации при обслуживании туристов.
43. Толерантность речевой и поведенческой культуры при обслуживании иностранных туристов.
44. Культура использования вербальных и невербальных языков в туристском сервисе.
45. Психологическое значение невербальных языков в туристском сервисе.
46. Влияние гендерных возрастных параметров туристов на речевую и поведенческую этику работника туристского предприятия.
47. Основные составляющие культуры профессиональной самореализации работника туристского предприятия.
48. Культура реализации профессиональных знаний, умений, навыков в туристском сервисе.
49. Характеристика основных требований к культуре туристского обслуживания.
50. Стиль и этика речевой культуры электронных продаж туристских путёвок и туров.

5. УСЛОВИЯ ОСВОЕНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины

Комплекс рекомендаций и разъяснений, позволяющих обучающемуся оптимальным образом организовать процесс изучения данной дисциплины составляют рекомендации к проведению лекционных занятий, практических занятий и самостоятельной работы студента.

В ходе обучения основными видами учебных занятий являются лекции и семинарские занятия. В ходе лекций рассматриваются основные понятия тем, связанные с ними теоретические и практические проблемы, даются рекомендации для самостоятельной работы и подготовки к практическим занятиям. В ходе практических занятий углубляются и закрепляются знания по ряду рассмотренных на лекциях вопросов, развиваются навыки ведения публичной дискуссии, умения аргументировать и защищать выдвигаемые в них положения. При подготовке к практическому занятию студент должен уяснить цели и задачи самостоятельной работы с предлагаемыми источниками литературы в пределах исследуемой проблематики. Необходимо сопоставить позиции отдельных авторов, провести критический анализ их экспертных мнений, сформулировать аргументы для обоснования собственной точки зрения.

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 и написания курсовой работы, реферата;
- контроль усвоения знаний, приобретения навыков по дисциплине, оценка выполненной контрольной и курсовой работы, проекта.

Мерами по обеспечению выполнения обучающимися всех видов самостоятельной работы являются:

- обеспечение средствами вычислительной техники, программное обеспечение;
- наличие раздаточного материала, комплектов индивидуальных заданий, учебно-методических материалов, тем рефератов со списком рекомендуемой литературы, рекомендаций по решению типовых задач, образцов отчетов о выполнении СРС и т.п.;
- обеспечение учебно-методической и справочной литературой всех видов самостоятельной работы;

Меры по обеспечению выполнения обучающимися всех видов самостоятельной работы: наличие помещений для курсового проектирования; обеспечение средствами вычислительной техники, программное обеспечение; наличие раздаточного материала, комплектов индивидуальных заданий, учебно-методических материалов, тем рефератов со списком рекомендуемой литературы, рекомендаций по решению типовых задач, образцов отчетов о выполнении СРС и т.п.; обеспечение учебно-методической и справочной литературой и т.д.

5.3 Особенности преподавания дисциплины

Проведение всех видов занятий (лекционные, практические, лабораторные и т.д.) при преподавании дисциплины, проведение консультаций, промежуточная и текущая аттестация возможна с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

Преподавание дисциплины ведется с применением элементов следующих видов образовательных технологий: традиционного (объяснительно-иллюстративного) и развивающего (проблемного) обучения: 1) чтение лекций с применением аудиовизуальных

технических средств; 2) проведение практических занятий с обсуждением вопросов лекции, решением проблемных ситуаций.

Преподавание дисциплины ведется с применением:

1. Информационных технологий: использование электронных образовательных ресурсов (электронный конспект) при подготовке к лекциям и практическим работам;

2. Привлечением нормативных правовых источников, материалов исследований и периодической научной печати;

3. Интерактивных технологий: разбор конкретных ситуаций.

Методами изучения дисциплины являются: чтение лекций с разбором проблемных ситуаций, организация дискуссий при разборе конкретных ситуаций, самостоятельное изучение вопросов по темам дисциплины. Способами изучения дисциплины являются: участие студентов в решении проблем при прослушивании лекций, подготовка по вопросам к практическим занятиям, участие в дискуссии при обсуждении проблемных ситуаций.

5.4 Материально-техническое обеспечение дисциплины

При организации занятий, текущей и промежуточной аттестации с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий используются различные электронные образовательные ресурсы и онлайн сервисы, в том числе: Skype, Zoom, Big Blue Button, Moodle, WhatsApp.

Материально-техническое обеспечение дисциплины **«Культура туристского обслуживания»** включает перечень аудиторий с установленным в них оборудованием, в которых проводятся аудиторные занятия:

1. Поточная лекционная аудитория на 60 посадочных мест (ауд.226):

- Акустическая система (4 колонки + микшерный пульт + усилитель).

- Микрофон с фантомным питанием.

- Ноутбук Toshiba Satellite.

- Мультимедийный проектор “Optima” SMR-120 (стационарный).

- Мультимедийный проектор Panasonic PT-L735.

- Стационарный экран.

- Интерактивная доска StarBoard 78.

- Видеоматрица Samsung SV-10K.

2. Аудитория для проведения практических занятий на 30 посадочных мест (ауд. 204):

- Ноутбук Toshiba Satellite.

- Мультимедийный проектор Panasonic PT-L735.

3. Рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером с доступом в Интернет (ауд. 236, кафедра УТТС):

- Компьютер HP V 1,86 ГГц, 760 Мб RAM 1 шт.

- Сетевой коммутатор 3Com.

- Монитор 17” HP.

- Принтер HP Laser Jet P-2015.

- Доступ к сети Интернет.

Стандартное лицензионное программное обеспечение

Microsoft Windows 7 Professional, 8 Pro, 8.1 Pro, 10 Pro

Договор бюджетного учреждения №491/12гпд от 24.12.2012

Лицензионный договор №0318100046815000030-0003440-01 (06/16гпд) от 13.01.2016.

Срок действия – бессрочная лицензия.

Microsoft Office Professional Plus 2007, 2010, 2013, 2016.

Состав продукта:

Microsoft Word, Microsoft Excel, Microsoft PowerPoint, Microsoft Outlook, Microsoft Publisher, Microsoft Access, Microsoft OneNote, Microsoft InfoPath.

Договор бюджетного учреждения №491/12гпд от 24.12.2012

Лицензионный договор №0318100046815000030-0003440-01 (05/16гпд) от 13.01.2016.

Срок действия – бессрочная лицензия.

Рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером с доступом в Интернет, рабочие места студентов, оснащенные компьютерами с доступом в Интернет, предназначенные для работы в электронной образовательной среде.

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 «**Культура туристского обслуживания**» 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 материально-технического 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.

43.03.03 «Гостиничное дело», бакалавриат
Технология и организация туристского обслуживания

АННОТАЦИЯ
рабочей программы дисциплины
«Культура туристского обслуживания»

Дисциплина части, формируемой участниками образовательных отношений

очная

Составитель аннотации – Л.М.Чучвага доц. каф. УТТС



Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ /час.)	3/108
Цель изучения дисциплины	Целью освоения дисциплины «Культура туристского обслуживания» овладение необходимыми знаниями об концепции и практике культурного обслуживания предприятий туристской индустрии, как об одной из важнейших современных отраслей знания, включающей как теоретический компонент, так и практические приложения системного и комплексного подхода к организационным вопросам управления предприятиями туристской индустрии и предоставления туристских и туроператорских услуг, характерных для международных и российских организаций.
Содержание дисциплины	<ol style="list-style-type: none">1. Понятие культуры туристского обслуживания.2. Показатели качества культуры туристского обслуживания.3. Теоретические основы культуры предпринимательства в туристской индустрии4. Культура труда. Эстетика туристского обслуживания. Культура поведения и речи.5. Культура и безопасность туристского обслуживания.6. Этика и этикет туристского обслуживания7. Управление конфликтами и разрешение конфликтных ситуаций.
Формируемые компетенции (коды)	УК-3, ПКУВ-4
Наименование дисциплин, необходимых для освоения данной дисциплины	«Психология»
Коды и наименование индикатора достижения компетенции	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 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

	<p>толерантность и асертивность в межличностном взаимодействии УК-3.3.</p> <p>Осуществляет межличностное взаимодействие, планирование собственных действий и координацию общих действий для достижения общих поставленных целей; применяет технологии создания и управления командой</p> <p>ПКУВ-4.1 Организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг.</p> <p>ПКУВ-4.2 Изучает требования туристов, анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты.</p> <p>ПКУВ-4.3. Выбирает и применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания.</p>
Формы текущего контроля успеваемости	<p>Домашнее задание</p> <p>Деловая игра</p> <p>Дискуссия</p> <p>Контрольный опрос</p> <p>Доклад</p>
Форма промежуточной аттестации	<p>Зачет</p>

Зав.кафедрой УТТС



Гриненко С.В.