

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего  
образования «Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

УТВЕРЖДАЮ  
Директор Таганрогского института  
имени А.П. Чехова (филиала)  
РГЭУ (РИНХ)  
\_\_\_\_\_ Голобородько А.Ю.  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Рабочая программа дисциплины  
Организация обслуживания в туризме**

направление 43.03.02 Туризм  
направленность (профиль) 43.03.02.01 Организация туристической деятельности

Для набора \_\_\_\_\_ года

Квалификация  
Бакалавр

**КАФЕДРА экономики и гуманитарно-правовых дисциплин****Распределение часов дисциплины по курсам**

Курс Вид занятий	1		2		Итого	
	уп	рп	уп	рп		
Лекции	4	4			4	4
Практические	2	2	2	2	4	4
Итого ауд.	6	6	2	2	8	8
Контактная работа	6	6	2	2	8	8
Сам. работа	66	66	25	25	91	91
Часы на контроль			9	9	9	9
Итого	72	72	36	36	108	108

**ОСНОВАНИЕ**

Учебный план утвержден учёным советом вуза от 26.04.2022 протокол № 9/1.

Программу составил(и): Доц., Холодковская Н.С. \_\_\_\_\_

Зав. кафедрой: Сердюкова Ю.А. \_\_\_\_\_

**1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

1.1	получение теоретических и практических знаний об основных принципах и механизмах организации туристского обслуживания
-----	---

**2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

<b>ОПК-2.1:</b>	Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями объектов сферы туризма и гостеприимства.
<b>ОПК-2.2:</b>	Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности объектов сферы туризма и гостеприимства
<b>ОПК-2.3:</b>	Осуществляет контроль деятельности объектов туристской сферы
<b>ОПК-3.1:</b>	Оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон
<b>ОПК-3.2:</b>	Обеспечивает требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами
<b>ОПК-3.3:</b>	Осуществляет контроль требуемого качества оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности
<b>ПК-2.1:</b>	Осуществляет подбор персонала туристского предприятия в соответствии с профессиональными задачами деятельности
<b>ПК-2.2:</b>	Осуществляет руководство трудовым коллективом, хозяйственными и финансово-экономическими процессами туристской организации
<b>ПК-2.3:</b>	Оценивает работу исполнителей и принимает решения об организации туристской деятельности

**В результате освоения дисциплины обучающийся должен:**

<b>Знать:</b>	основы и специфику современного процесса формирования туристского продукта; перспективные направления и тенденции развития туристского рынка; основы инновационной деятельности в туризме; принципы организации туристской деятельности; теорию организации обслуживания и управления персоналом; основы управления качеством туристских услуг.
<b>Уметь:</b>	применять современные методы формирования туристского продукта; прогнозировать развитие туристского спроса и предложения; анализировать, критически оценивать, выбирать и использовать информацию в ходе профессиональной деятельности; организовывать деятельность по формированию туристского продукта; обеспечить оптимальную инфраструктуру необходимую для качественного обслуживания потребителей туристских услуг; планировать деятельность туристской организации с учетом изменения потребительских предпочтений; использовать в практической деятельности современные принципы распределения функций и организации работы исполнителей в организациях и на предприятиях туристской индустрии; обеспечивать координацию действий со всеми функциональными подразделениями предприятий туристской индустрии.
<b>Владеть:</b>	навыками организации деятельности по разработке и применению инновационных технологий в туризме; навыками оценки удовлетворенности потребителей услугами туристских организаций; навыками и приемами эффективных продаж туристского продукта; методиками организации эффективного общения с потребителями; навыками разрешения проблемных ситуаций, возникающих в ходе реализации туристского продукта.

**3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература
	<b>Раздел 1. Теоретические основы организации обслуживания туристов</b>				
1.1	Теоретические основы организации обслуживания туристов: сущность туристского обслуживания; потребители туристских услуг; стратегия обслуживания; особенности организации программного туризма /Ср/	1	22	ОПК-2.1 ПК-2.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5

1.2	Теоретические основы организации обслуживания туристов: сущность туристского обслуживания; потребители туристских услуг; стратегия обслуживания; особенности организации программного туризма /Лек/	1	2	ОПК-2.1 ПК-2.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5
<b>Раздел 2. Оценка качества туристского обслуживания</b>					
2.1	Оценка качества туристского обслуживания: показатели качества обслуживания на предприятиях; основные направления обеспечения качества на туристических предприятиях; факторы, влияющие на качество обслуживания; требования к качеству обслуживания. /Ср/	1	22	ОПК-3.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5
2.2	Оценка качества туристского обслуживания: показатели качества обслуживания на предприятиях; основные направления обеспечения качества на туристических предприятиях; факторы, влияющие на качество обслуживания; требования к качеству обслуживания. /Лек/	1	2	ОПК-3.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5
<b>Раздел 3. Организация приема и обслуживание иностранных туристов</b>					
3.1	Организация приема и обслуживание иностранных туристов. Международный туризм. Особенности организации международного туризма. Особенности и правила обслуживания иностранных туристов. /Ср/	1	22	ОПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5
3.2	Организация приема и обслуживание иностранных туристов. Международный туризм. Особенности организации международного туризма. Особенности и правила обслуживания иностранных туристов. /Пр/	1	2	ОПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5
<b>Раздел 4. Стандарты туристского обслуживания</b>					
4.1	Стандарты туристского обслуживания. Лицензирование туристской деятельности. Сертификация, безопасность и качество туристских услуг /Ср/	2	6	ОПК-3.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5
4.2	Стандарты туристского обслуживания. Лицензирование туристской деятельности. Сертификация, безопасность и качество туристских услуг /Пр/	2	2	ОПК-3.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5
<b>Раздел 5. Современные проблемы и тенденции организации туристского обслуживания в России</b>					
5.1	Современные проблемы и тенденции организации туристского обслуживания в России. Положительные и отрицательные стороны организации туристского обслуживания в стране. Пути оптимизации туристского обслуживания в России. /Ср/	2	10	ОПК-2.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5
<b>Раздел 6. Зарубежный опыт организации обслуживания туристов</b>					
6.1	Зарубежный опыт организации обслуживания туристов: европейские страны, американские модели туристской индустрии; опыт стран Азии и латинской Америки /Ср/	2	9	ОПК-2.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5
<b>Раздел 7. Экзамен</b>					
7.1	Экзамен /Экзамен/	2	9	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5

#### 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Структура и содержание фонда оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации представлены в Приложении 1 к рабочей программе дисциплины.

#### 5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

##### 5.1. Основная литература

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л1.1	Хайретдинова Н. Э.	Организация экскурсионных услуг в индустрии гостеприимства: учебное пособие	Уфа: Уфимский государственный университет экономики и сервиса, 2015	<a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=445128">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=445128</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л1.2	Хайретдинова О. А.	Технология и организация туроператорской деятельности: учебное пособие	Уфа: Уфимский государственный университет экономики и сервиса, 2015	<a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=445129">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=445129</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л1.3	Захарова, Н. А.	Обеспечение безопасности в туризме: учебное пособие	Москва: Ай Пи Ар Медиа, 2020	<a href="http://www.iprbookshop.ru/93541.html">http://www.iprbookshop.ru/93541.html</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

### 5.2. Дополнительная литература

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л2.1	Гулиев Н. А., Смагулов Б. К.	Стандартизация и сертификация социально-культурных и туристских услуг: учебное пособие	Москва: ФЛИНТА, 2017	<a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=93436">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=93436</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.2	Назаркина В. А., Стребкова Л. Н.	Сервисная деятельность (схемы и таблицы): учебное пособие	Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2015	<a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=438415">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=438415</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.3	Мачкин Ю. Е.	Турист: все о спортивном, экскурсионном, экстремальном и экзотическом туризме и оздоровительном отдыхе: журнал	Москва: Турист, 2016	<a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=443375">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=443375</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.4	Фурсов В. А., Лазарева Н. В., Калинин И. В., Кудряшов О. А.	Сервисная деятельность: учебное пособие	Ставрополь: Северо-Кавказский Федеральный университет (СКФУ), 2015	<a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=457959">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=457959</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.5	Назаркина, В. А., Владыкина, Ю. О., Воротникова, Е. Ю., Комарова, О. С., Малетин, С. С., Стребкова, Л. Н., Чернышева, Т. Л., Штейнгольц, Б. И., Штейнгольц, Б. И.	Виды и тенденции развития туризма: учебное пособие	Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2014	<a href="http://www.iprbookshop.ru/44910.html">http://www.iprbookshop.ru/44910.html</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

### 5.3 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

### 5.4. Перечень программного обеспечения

Microsoft Office

**5.5. Учебно-методические материалы для студентов с ограниченными возможностями здоровья**

При необходимости по заявлению обучающегося с ограниченными возможностями здоровья учебно-методические материалы предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям здоровья и восприятия информации. Для лиц с нарушениями зрения: в форме аудиофайла; в печатной форме увеличенным шрифтом. Для лиц с нарушениями слуха: в форме электронного документа; в печатной форме. Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в форме электронного документа; в печатной форме.

**6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

В качестве материально-технического обеспечения дисциплины используются мультимедийные средства индивидуального и коллективного пользования; обучающие, демонстрационные и тестирующие программы для ПК

**7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Методические указания по освоению дисциплины представлены в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины.