

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Забайкальский государственный университет»
(ФГБОУ ВО «ЗабГУ»)

Факультет естественных наук, математики и технологий
Кафедра Теории и методики профессионального образования, сервиса и технологии

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета

Факультет естественных
наук, математики и
технологий

Токарева Юлия Сергеевна

« ____ » _____ 20 ____
г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.О.17.07 Основы туристского сервиса
на 252 часа(ов), 7 зачетных(ые) единиц(ы)
для направления подготовки (специальности) 43.03.01 - Сервис

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

Профиль – Социально-культурный сервис (для набора 2023)
Форма обучения: Очная

1. Организационно-методический раздел

1.1 Цели и задачи дисциплины (модуля)

Цель изучения дисциплины:

систематизировать теоретические и практические знания и умения по организации туристической деятельности.

Задачи изучения дисциплины:

1. изучить основные категории и понятия туризма; 2. рассмотреть вопросы регулирования туризма; 3. ознакомиться с организационно-правовыми основами деятельности туристического предприятия; 4. рассмотреть туристические формальности; 5. рассмотреть услуги размещения и питания в туризме; 6. раскрыть особенности транспортного обеспечения в туризме; 7. изучить условия планирования и организации экскурсионного обслуживания; 8. изучить специфику международного туризма.

1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОП

Данная дисциплина изучается в Б1.О.17 Модуль профильных дисциплин

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

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 7 зачетных(ые) единиц(ы), 252 часов.

Виды занятий	Семестр 5	Семестр 6	Всего часов
Общая трудоемкость			252
Аудиторные занятия, в т.ч.	51	32	83
Лекционные (ЛК)	17	16	33
Практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)	34	16	50
Лабораторные (ЛР)	0	0	0
Самостоятельная работа студентов (СРС)	57	40	97
Форма промежуточной аттестации в семестре	Экзамен	Экзамен	72

Курсовая работа (курсовой проект) (КР, КП)			
--	--	--	--

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Планируемые результаты освоения образовательной программы		Планируемые результаты обучения по дисциплине
Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции, формируемые в рамках дисциплины	Дескрипторы: знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности
ОПК-1	ОПК-1.1. Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса	<p>Знать: потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса</p> <p>Уметь: Определять потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса</p> <p>Владеть: навыками определения потребностей в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса</p>
ОПК-1	ОПК-1.2. Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность	<p>Знать: теоретические основы поиска и реализации технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность</p> <p>Уметь: Осуществлять поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность</p> <p>Владеть: навыками поиска и внедрения технологических</p>

		новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность
ОПК-1	ОПК-1.3. Знает и умеет использовать основные программные продукты для сферы сервиса	Знать: теорию и практику использования основных программных продуктов для сферы сервиса Уметь: умеет использовать основные программные продукты для сферы сервиса Владеть: опытом использования основных программных продуктов для сферы сервиса
ОПК-7	ОПК-7.1. Обеспечивает соблюдение требований безопасного обслуживания, ОТ и ТБ	Знать: знает основы безопасного обслуживания, ОТ и ТБ Уметь: на практике соблюдать правила ОТ и ТБ Владеть: навыками ОТ и ТБ
ОПК-7	ОПК-7.2. Соблюдает положения нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ	Знать: нормативные документы в сфере ОТ и ТБ Уметь: применять нормативно-правовые документы Владеть: опытом применения нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ
ОПК-7		

3. Содержание дисциплины

3.1. Разделы дисциплины и виды занятий

3.1 Структура дисциплины для очной формы обучения

Модуль	Номер раздела	Наименование раздела	Темы раздела	Всего часов	Аудиторные занятия			С Р С
					Л К	П З (С	Л Р	

						3)			
1	1.1	Понятийный аппарат туризма.	Понятийный аппарат туризма. Классификация туризма.	26	4	8	0	14	
2	2.1	Нормативно-правовое регулирование в сфере туризма.	Нормативно-правовое регулирование в сфере туризма. Туристическая индустрия.	26	4	8	0	14	
3	3.1	Управление туризмом.	Управление туризмом. Туристическая деятельность. Виды туроператоров.	28	5	9	0	14	
4	4.1	Туристские формальности	Таможенные формальности. Паспортные и визовые формальности. Медицинские формальности.	24	0	9	0	15	
5	5.1	Услуги размещения в туризме. Международный туризм: развитие и современное состояние.	Услуги размещения в туризме. Международный туризм: развитие и современное состояние.	19	5	4	0	10	
6	6.1	Питание в туризме. Транспортные услуги в туризме.	Питание в туризме. Транспортные услуги в туризме.	19	5	4	0	10	
7	7.1	Перевозка туристов различными видами транспорта. Программные услуги.	Перевозка туристов различными видами транспорта. Программные услуги.	19	5	4	0	10	
8	8.1	Инновации в экскурсионной деятельности. Инновации в	Инновации в экскурсионной деятельности. Инновации в туризме.	19	5	4	0	10	

		туризме.						
Итого			180	33	50	0	97	

3.2. Содержание разделов дисциплины

3.2.1. Лекционные занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)
1	1.1	Понятийный аппарат туризма.	Понятийный аппарат туризма. Классификация туризма.	4
2	2.1	Нормативно-правовое регулирование в сфере туризма.	Нормативно-правовое регулирование в сфере туризма. Туристическая индустрия.	4
3	3.1	Управление туризмом.	Управление туризмом. Туристическая деятельность. Виды туроператоров.	5
5	5.1	Услуги размещения в туризме. Международный туризм: развитие и современное состояние.	Услуги размещения в туризме. Международный туризм: развитие и современное состояние.	5
6	6.1	Питание в туризме. Транспортные услуги в туризме.	Питание в туризме. Транспортные услуги в туризме.	5
7	7.1	Перевозка туристов различными видами транспорта. Программные услуги.	Перевозка туристов различными видами транспорта. Программные услуги.	5
8	8.1	Инновации в экскурсионной	Инновации в экскурсионной деятельности. Инновации в туризме.	5

		деятельности. Инновации в туризме.	
--	--	--	--

3.2.2. Практические занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)
1	1.1	Понятийный аппарат туризма.	1. Дайте определения основных понятий туристской индустрии: «туризм», «турист», «экскурсант». 2. Определите, в чем заключаются основные различия между понятиями «турист» и «посетитель». 3. Охарактеризуйте туризм как фактор экономического прогресса и развития. 4. Назовите основные этапы развития туризма, дайте их характеристику. 5. Перечислите факторы, оказавшие влияние на развитие современного туризма. 6. В чем состоит экономическое значение иностранного туриста?	8
2	2.1	Нормативно-правовое регулирование в сфере туризма.	1. Какой документ является основой системы законодательства в сфере туризма? 2. По каким основаниям подразделяются нормативные акты в сфере предпринимательской деятельности? 3. Оцените роль ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». 4. Оцените роль ФЗ «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию» 5. Роль ФЗ «О защите прав потребителей». 6. Какие акты международного характера оказывают наиболее существенное влияние на развитие туризма в мире? 7. Определите роль Всеобщей Декларации прав человека, Гаагской, Манильской и Монреальской деклараций по туризму и других международных актов, регулирующих сферу туризма. Сделайте краткие записи в тетради.	8

3	3.1	Управление туризмом.	<p>1. На каких уровнях формируется туристическая политика? 2. Назовите цели государственной туристической политики. 3. Назовите цели туристической политики местных органов власти и туристических предприятий. 4. В чем заключается механизм реализации туристической политики? 5. Какие функции выполняет государство в рамках формирования и реализации туристической политики? Дайте им развернутую характеристику. 6. Что такое регулирование (в рамках туристической политики)? Назовите цели государственного регулирования. 7. В чем состоят основные функции органа государственного управления в сфере туризма? 8. Что такое стандартизация? Назовите и дайте характеристику основных видов стандартов. 9. С какой целью проводится сертификация? Чем отличается добровольная сертификация от обязательной? 10. Какие этапы включает порядок сертификации туристических услуг? 11. Каковы основные различия между туроператорской и турагентской деятельностью? 12. Укажите основные виды туроператорской деятельности. В чем их ключевые отличия? 13. Назовите функции туроператоров. 14. Изучите общие требования к туристской услуге и основные нормативные документы для составления программы тура и его проектирования: ГОСТ Р 50690-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Туристские услуги. Общие требования», ГОСТ Р 50681-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг».</p>	9
4	4.1	Туристские формальности	<p>В чем заключается сущность туристических формальностей? Определите роль ЮНВТО в</p>	9

упрощении туристических формальностей. Классификация туристских формальностей. Значение соблюдения туристских формальностей как для туристов, так для турфирм. Основополагающие международные документы по упрощению туристских формальностей. Международные и российские туристические организации. История возникновения паспортной системы. Причины возникновения паспортов. Паспортная система при Петре I. Советская паспортная система и ее трансформация. Положение о паспорте гражданина РФ 1932 г., 1940 г., 1953 г., 1974 г. и 1997 г. Требования к паспортам. Виды паспортов. Опыт стран Шенгенского соглашения по этапному упрощению и отмене паспортно-визовых формальностей. Паспортная система в России. Функции паспортной системы: учет и регистрация граждан, обеспечение реализации субъективных прав и обязанностей граждан, обеспечение охраны государственного и общественного порядка. Виды загранпаспортов в РФ: паспорт, служебный паспорт, дипломатический паспорт, паспорт моряка. Особенности выдачи загранпаспортов несовершеннолетним гражданам. Выезд детей до 18 лет. Доверенности. Выезд детей в группах. Виды биометрических паспортов в России, сроки их действия. Пребывание за границей: правовое положение, поведение, ответственность и безопасность. Основные риски для здоровья, возникающие во время путешествий. Санитарно-эпидемиологическая составляющая в путешествии. Наиболее распространенные массовые заболевания и их характеристики. Правила карантинного надзора.

			Прививки и ветеринарный паспорт.	
5	5.1	Услуги размещения в туризме. Международный туризм: развитие и современное состояние.	1. История развития средств размещения. 2. В чем заключается сущность понятий средство размещения, гостиница. Как классифицируются средства размещения туристов в соответствии с рекомендациями ВТО? 3. Назовите географическую структуру мирового гостиничного комплекса? 4. По каким критериям классифицируют гостиничные предприятия? 5. Назовите их и дайте развернутую характеристику. 6. Что такое гостиничный продукт? Перечислите его составляющие. 7. Назовите основные службы гостиничного предприятия. 8. Расскажите о процессе обслуживания в гостиницах. Приведите примеры. 9. Что такое франчайзинг? Назовите известные вам плюсы и минусы франчайзинга. 10. Международный туризм: развитие и современное состояние.	4
6	6.1	Питание в туризме. Транспортные услуги в туризме.	1. Что такое предприятие питания? Какие виды предприятий питания вы знаете? 2. Какие вы знаете условия питания? 3. Какие виды завтраков используются в индустрии гостеприимства? 4. Дайте определение понятиям ресторан, меню. 5. Какие типы предприятий питания получили наибольшее распространение в международной туристической практике? 6. Дайте классификацию ресторанов. 7. Какие методы обслуживания туристов применяют в своей деятельности предприятия питания? 8. Перечислите наиболее известные ресторанные сети мира. 9. Какие факторы, на ваш взгляд, влияют на организацию питания туристов? Уместно ли здесь говорить о дифференцированном подходе? Приведите примеры. 10. Транспортные услуги в туризме.	4

7	7.1	<p>Перевозка туристов различными видами транспорта. Программные услуги.</p>	<p>1. Где возникли и как развивались водные путешествия? 2. Какова роль Томаса Кука в развитии водного туризма? 3. Назовите виды водных путешествий? 4. Когда и где зародились и как развивались морские круизы? 5. Охарактеризуйте оснащение кают морских лайнеров. Как осуществляется провоз багажа? 6. Назовите виды круизных маршрутов. 7. Перечислите наиболее популярные регионы круизного отдыха. 8. Как и где осуществляются экзотические круизы? 9. Дайте характеристику речных круизов в США и Канаде. 10. Назовите маршруты речных круизов по Европе. 11. Охарактеризуйте развитие речных круизов в России. 12. Как осуществляются путешествия на парамах? 13. Дайте понятие «аэропорта». 14. Как классифицируются аэропорты? 15. Назовите самые крупные аэропорты мира. 16. Какие дополнительные услуги предлагают аэропорты пассажирам? Охарактеризуйте деятельность авиакомпании России. 17. Назовите программы для часто летающих пассажиров. Какие авиакомпании их предлагают? 18. Расскажите об истории развития железнодорожного транспорта. 19. Как российское законодательство регулирует железнодорожные перевозки? 20. Как осуществляется регулирование железнодорожных перевозок на международном уровне? 21. Что входит в стоимость железнодорожного билета?</p>	4
8	8.1	<p>Инновации в экскурсионной деятельности. Инновации в туризме.</p>	<p>Инновации в экскурсионной деятельности. Инновации в туризме.</p>	4

3.2.3. Лабораторные занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)

3.3. Содержание материалов, выносимых на самостоятельное изучение

Модуль	Номер раздела	Содержание материалов, выносимого на самостоятельное изучение	Виды самостоятельной деятельности	Трудоемкость (в часах)
1	1.1	Понятийный аппарат туризма.	Исследуйте сферу сервиса микрорайона своего проживания по плану: 1. Предприятия сферы питания. 2. Предприятия сферы бытовых услуг (парикмахерские, салоны красоты, химчистки, прачечные, ателье по ремонту и пошиву одежды). 3. Предприятия сферы развлечений и спорта (концертные залы, кинозалы, казино, спортивные залы, спортивные центры и т. п.). 4. Предприятия культуры и туризма (музеи, выставки, турфирмы) 5. Другие предприятия сферы сервиса (автосервис, связь и почтовые услуги, салоны мобильной связи и т. п.).	14
2	2.1	Нормативно-правовое регулирование в сфере туризма.	Составьте комментарий к нормативным правовым документам.	14
3	3.1	Управление туризмом.	На выбор студента сделайте сообщение на 5-7 минут. 1. Сделайте анализ туристической политики России. 2. Организация управления туризмом в США. 3. Организация управления туризмом в	14

			Египте, Турции, Тунисе 4. Организация управления туризмом во Франции. 5. Организация управления туризмом в Испании. 6. Организация управления туризмом в Италии. 7. Организация управления туризмом в Германии. 8. Организация управления туризмом в Великобритании.	
4	4.1	Туристские формальности.	1. Требования по вакцинации. 2. Меры санитарного контроля. 3. Специальные службы контроля. 4. Что входит в понятие «медицинские формальности»? 5. Что такое безопасность поездки, в чем она заключается? 6. Что такое страхование при поездках? 7. Какие специфические виды страхования вы знаете? 8. Назовите основные документы по страхованию поездок? 9. Что входит в понятие «страховые риски»?	15
5	5.1	Услуги размещения в туризме. Международный туризм: развитие и современное состояние.	Изучите и проанализируйте основные отличительные особенности индивидуальных и коллективных средств размещения. Приведите примеры.	10
6	6.1	Питание в туризме. Транспортные услуги в туризме.	Разработайте меню завтрака, обеда и ужина с учетом национальных и гастрономических предпочтений туристов (можно взять кухню любой страны).	10

7	7.1	Перевозка туристов различными видами транспорта. Программные услуги.	Разработайте тур с различными видами транспорта.	10
8	8.1	Инновации в экскурсионной деятельности. Инновации в туризме.	Разработайте туристический маршрут.	10

4. Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Фонд оценочных средств текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины представлен в приложении.

[Фонд оценочных средств](#)

5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

5.1. Основная литература

5.1.1. Печатные издания

1. Основы туристического сервиса: учебное пособие для направления подготовки бакалавров 44.03.01 Сервис (Социально-культурный сервис), 44.03.04 Профессиональное обучение (по отраслям) (Сервис)/А.С. Нефедова – Чита: Изд-во ЗабГУ, 2022. – 166.

5.1.2. Издания из ЭБС

1. 1. Балюк, Наталья Алексеевна. Экскурсоведение : Учебное пособие для вузов / Балюк Н. А. - 3-е изд. - Москва : Юрайт, 2022. - 235 с. - (Высшее образование). - URL: <https://urait.ru/bcode/496283>. 2. Джанджугазова, Елена Александровна. Туристско-рекреационное проектирование : Учебное пособие для вузов / Джанджугазова Е. А. - 3-е изд. - Москва : Юрайт, 2022. - 257 с. - (Высшее образование). - URL: <https://urait.ru/bcode/496195> 3. Морозов, Михаил Анатольевич. Экономика туризма : Учебник Для СПО / Морозов М. А., Морозова Н. С. - 5-е изд. - Москва : Юрайт, 2022. - 291 с. - (Профессиональное образование). - URL: <https://urait.ru/bcode/495451>. 3.

5.2. Дополнительная литература

5.2.1. Печатные издания

1.

5.2.2. Издания из ЭБС

1. 1.Куприна, Лидия Ефимовна. Туристская картография : Учебное пособие для вузов /

Куприна Л. Е. - 2-е изд. - Москва : Юрайт, 2022. - 251 с. - (Высшее образование). - URL: <https://urait.ru/bcode/492980> 2.Селиванов, Виктор Вениаминович. Туристские ресурсы региона. Крым : Учебник для вузов / Селиванов В. В. - Москва : Юрайт, 2022. - 195 с. - (Высшее образование). - URL: <https://urait.ru/bcode/481952>.

5.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

Название	Ссылка
ЭБС «Троицкий мост»	http://www.trmost.com/
ЭБС «Юрайт»	https://urait.ru
«Электронно-библиотечная система elibrary»	https://yandex.ru/search/?text

6. Перечень программного обеспечения

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

Программное обеспечение специального назначения:

1) 1С-Битрикс: Корпоративный портал - Компания 1С: Предприятие 8. Комплект для обучения в высших и средних учебных заведениях 7-Zip ABBYY FineReader Adobe Audition Adobe Flash Adobe In Design Adobe Lightroom Adobe Photoshop

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Наименование помещений для проведения учебных занятий и для самостоятельной работы обучающихся	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Состав оборудования и технических средств обучения указан в паспорте аудитории, закрепленной расписанием по факультету
Учебные аудитории для проведения практических занятий	
Учебные аудитории для промежуточной аттестации	
Учебные аудитории для курсового проектирования(выполнения курсовых работ)	Состав оборудования и технических средств обучения указан в паспорте аудитории, закрепленной расписанием по кафедре
Учебные аудитории для проведения групповых и индивидуальных консультаций	
Учебные аудитории для текущей аттестации	

8. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

Самостоятельная работа заключается:

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

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

Методические рекомендации для подготовки сообщения.

Структура устного сообщения:

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

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

Рекомендации по работе с учебной и научной литературой:

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

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

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

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

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

Разработчик/группа разработчиков:
Анна Сергеевна Нефедова

Типовая программа утверждена

Согласована с выпускающей кафедрой
Заведующий кафедрой

_____ «___» _____ 20__ г.