

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ

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

Социологический факультет
Кафедра Социокультурного туризма

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета

Социологический факультет

Лига Марина Борисовна

«___» _____ 20____
г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.В.ДВ.04.01 Координация работы служб предприятий индустрии гостеприимства
на 108 часа(ов), 3 зачетных(ые) единиц(ы)
для направления подготовки (специальности) 43.03.02 - Туризм

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

Профиль – Международный туризм и индустрия гостеприимства (для набора 2024)
Форма обучения: Очная

1. Организационно-методический раздел

1.1 Цели и задачи дисциплины (модуля)

Цель изучения дисциплины:

получение обучающимися общих и профессиональных компетенций, связанными с организацией, координацией и контролем деятельности служб предприятий гостеприимства.

Задачи изучения дисциплины:

□ ознакомление обучающихся с составом, структурой и технологией работы служб предприятий гостеприимства; □ изучение функций управления службами предприятий гостеприимства; □ освоение принципов организации, координации и мотивации деятельности персонала структурного подразделения.

1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОП

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.02 Туризм. Дисциплина «Координация работы служб предприятий индустрии гостеприимства» является дисциплиной по выбору вариативной части блока 1 – Б1.В.ДВ.04.01 . Изучение данной дисциплины –необходимое звено в подготовке высококвалифицированных кадров для туристской сферы. Она тесно связана с такими дисциплинами, как «Введение в профессиональную деятельность», «Инновации в туризме и индустрии гостеприимства», «Туристское ресурсоведение», «Основы индустрии гостеприимства».

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

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 3 зачетных(ые) единиц(ы), 108 часов.

Виды занятий	Семестр 7	Всего часов
Общая трудоемкость		108
Аудиторные занятия, в т.ч.	30	30
Лекционные (ЛК)	15	15
Практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)	15	15
Лабораторные (ЛР)	0	0
Самостоятельная работа студентов (СРС)	42	42
Форма промежуточной аттестации в семестре	Экзамен	36

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-2	ОПК-2.2 Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской сферы.	<p>Знать: основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской сферы.</p> <p>Уметь: Использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской сферы.</p> <p>Владеть: основными методами и приемами планирования, организации, мотивации и координации деятельности подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской сферы.</p>
ПК-4	ПК-4.1 Организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг.	<p>Знать: процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг.</p> <p>Уметь: Организовать процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и</p>

	<p>других заказчиков услуг.</p> <p>Владеть: методами процессов обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг.</p>
--	--

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 З)	Л Р	
1	1.1		Тема 1 Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	0	0	0	0	0
	1.2	Функции управления службами предприятий гостеприимства	Тема 2 Функции управления службами предприятий гостеприимства	9	2	2	0	5
	1.3	Делопроизводство и общие нормы оформления документов	Тема 3 Делопроизводство и общие нормы оформления документов	9	2	2	0	5
	1.4	Основные виды управленческих документов	Тема 4 Основные виды управленческих документов	9	2	2	0	5
	1.5	Этика и культура общения	Тема 5 Этика и культура общения	9	2	2	0	5

	1.6	Координация работы служб предприятий гостеприимства с клиентами/гостями	Тема 6 Координация работы служб предприятий гостеприимства с клиентами/гостями	7	1	1	0	5
	1.7	Ценообразование и ценовая политика	Тема 7 Ценообразование и ценовая политика	11	2	2	0	7
	1.8	Организация работы по расчетам с клиентами за предоставленные услуги	Тема 8 Организация работы по расчетам с клиентами за предоставленные услуги	9	2	2	0	5
Итого				63	13	13	0	37

3.2. Содержание разделов дисциплины

3.2.1. Лекционные занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)
1	1.2	Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства	Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства	2
	1.3	Делопроизводство и общие нормы оформления документов	Делопроизводство и общие нормы оформления документов	2
	1.4	Основные виды управленческих документов	Основные виды управленческих документов	2
	1.5	Этика и культура общения	Этика и культура общения	2
	1.6	Координация	Координация работы служб	2

		работы служб предприятий гостеприимства с клиентами/гостями	предприятий гостеприимства с клиентами/гостями	
	1.7	Ценообразование и ценовая политика	Ценообразование и ценовая политика	1
	1.8	Организация работы по расчетам с клиентами за предоставленные услуги	Организация работы по расчетам с клиентами за предоставленные услуги	2

3.2.2. Практические занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)
1	1.2	Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства	Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства	2
	1.3	Делопроизводство и общие нормы оформления документов	Делопроизводство и общие нормы оформления документов	2
	1.4	Основные виды управленческих документов	Основные виды управленческих документов	2
	1.5	Этика и культура общения	Этика и культура общения	2
	1.6	Координация работы служб предприятий гостеприимства с клиентами/гостями	Координация работы служб предприятий гостеприимства с клиентами/гостями	2

	1.7	Ценообразова ние и ценовая политика	Ценообразование и ценовая политика	1
	1.8	Организация работы по расчетам с клиентами за предоставленн ые услуги	Организация работы по расчетам с клиентами за предоставленные услуги	2

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	1.2	Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства	Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства	5
	1.3	Делопроизводство и общие нормы оформления документов	Делопроизводство и общие нормы оформления документов	5
	1.4	Этика и культура общения	Этика и культура общения	5
	1.6	Координация работы служб предприятий гостеприимства с клиентами/гостями	Координация работы служб предприятий гостеприимства с клиентами/гостями	5
	1.7	Ценообразование и ценовая политика	Ценообразование и ценовая политика	5
	1.8	Организация работы по расчетам с клиентами за предоставленные услуги	Организация работы по расчетам с клиентами за предоставленные услуги	7

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. 1. 1. Индустрия гостеприимства: гостиничный сектор [Текст] : учеб. пособие/ Е.В. Крылова, Ю.Л. Пучкова - Чита : ЗабГУ, 2018. - 160 с. 2. Управление качеством: учеб. пособие / С.А. Щеглова, А.В. Вотинцева, О.В. Стельмашенко. - Чита : ЗабГУ, 2018. - 147 с

5.1.2. Издания из ЭБС

1. 1. 1. Гостиничный сервис: Учебник / Тимохина Т. Л. - Электрон. дан. - М : Издательство Юрайт, 2018. - 331. - (Профессиональное образование). <http://www.biblioonline.ru/book/0A149651-B5D1-4012-B5C0-8F7B39D6627E> 2. Экономика организации в гостиничном сервисе : учебник и практикум для СПО : Учебник и практикум / Скобкин С.С. - 2-е изд. - Электрон. дан. - М : Издательство Юрайт, 2018. - 373. <http://www.biblioonline.ru/book/C2D85AAC-9B58-4BF1-8674-B83A0A15F4>

5.2. Дополнительная литература

5.2.1. Печатные издания

1. 1. 1. Сервисная деятельность : учеб. пособие / А.Ю. Устюжина. - Чита : ЗабГУ, 2016. - 147 с.

5.2.2. Издания из ЭБС

1. 1. 1. Производственный менеджмент. практикум : Учебное пособие / Иванов И.Н. - Отв. ред. - Электрон. дан. - М : Издательство Юрайт, 2018. - 362. - (Профессиональное образование).: <http://www.biblioonline.ru/book/6C1A3AB1-A802-450F-8DF0-7F9F3EA4ADB3> 2. Правовое регулирование туристской деятельности : Учебник / Золотовский В.А., Золотовская Н.Я. - Электрон. дан. - М : Издательство Юрайт, 2018. - 247. <http://www.biblioonline.ru/book/10CE22C5-7D4C-4F57-9358-930AD00EFFFF>

5.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

Название	Ссылка
Научная электронная библиотека	https://elibrary.ru/

Сайт Российского союза туриндустрии	https://rst.ru/
Сайт Министерство экономического развития Российской Федерации	https://www.economy.gov.ru/
Сайт Федеральной службы государственной статистики	http://www.gks.ru/
Профессиональный портал TourDom.ru	https://www.tourdom.ru/
Портал для профессионалов турбизнеса Profi.Travel.	https://profi.travel/
Туристский информационный центр Забайкальского края	https://tic75.ru/

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:

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 проведения групповых и индивидуальных консультаций	Состав оборудования и технических средств обучения указан в паспорте аудитории, закрепленной расписанием по кафедре
Учебные аудитории для текущей аттестации	

8. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

Целью самостоятельной подготовки является овладение теоретическими знаниями, полученными на лекциях и в процессе практических занятий.

В процессе самостоятельной работы студентом изучается основная и дополнительная литература, готовятся сообщения по актуальным вопросам, составляются документы. Форма

контроля самостоятельной работы студентов – проверка составленных документов и заданных вопросов на семинарских занятиях.

Средством оценки ответов на практических занятиях является выступление с презентацией или устное сообщение (доклад).

Доклад – один из видов монологической речи, публичное, развёрнутое, официальное, сообщение по определённому вопросу.

Алгоритм подготовки доклада:

1. Определить тему и цель доклада.
2. Подобрать необходимый материал.
3. Составить план доклада.
4. Написать текст доклада (по необходимости).
5. Подготовить тезисы выступления.
6. Отрепетировать доклад в соответствии с критериями оценивания. Требования к работе:

1. Строение доклада имеет три части: вступление, основную часть и заключение. Во вступлении указывается: тема доклада, дается краткий обзор источников, на материале которых раскрывается тема, и т. п. Основная часть должна иметь четкое логическое построение. В заключении обычно подводятся итоги, формулируются выводы
2. Изложение материала должно быть связным, последовательным, эмоциональным, выразительным, доказательным, лишенным ненужных отступлений и повторов.
3. Соблюдение регламента выступления. На выходе мы имеем составленный устный текст, представляющий собой публичное развернутое, глубокое изложение определенной темы. Презентация (от лат. praesentio – представление) – документ или комплект документов, предназначенный для представления чего-либо (организации, продукта, информации по проблеме и т.п.). Цель презентации – донести до аудитории полноценную информацию об объекте презентации в удобной форме.

Общие правила оформления презентаций

Общие требования:

1. На слайдах должны быть только тезисы, ключевые фразы и графическая информация (рисунки, графики и т.п.) – они сопровождают подробное изложение мыслей докладчика, но не наоборот;
2. Количество слайдов должно быть не более 20;
3. При докладе рассчитывайте, что на один слайд должно уходить в среднем 1,5 минуты;
4. Не стоит заполнять слайд большим количеством информации. Наиболее важную информацию желательно помещать в центр слайда;
5. По желанию можно раздать слушателям бумажные копии презентации.

Примерный порядок слайдов:

- 1 слайд – Титульный (организация, название работы, автор, руководитель, рецензент, дата);
- 2 слайд – Вводная часть (постановка проблемы, актуальность и новизна, на каких материалах базируется работа);
- 3 слайд – Цели и задачи работы;
- 4 слайд – Методы, применяемые в работе;
- 5...n слайд – Основная часть;
- n+1 слайд – Заключение (выводы);
- n+2 слайд – Список основных использованных источников;
- n+3 слайд – Спасибо за внимание! (подпись, возможно выражение благодарности тем, кто руководил, рецензировал и/или помогал в работе).

Правила шрифтового оформления:

1. Рекомендуется использовать шрифты с засечками (Georgia, Palatino, Times New Roman);
2. Размер шрифта: 24-54 пункта (заголовки), 18-36 пунктов (обычный текст);

3. Курсив, подчеркивание, жирный шрифт, прописные буквы используются для смыслового выделения ключевой информации и заголовков;
 4. Не рекомендуется использовать более 2-3 типов шрифта;
 5. Основной текст должен быть отформатирован по ширине, на схемах – по центру
- Правила выбора цветовой гаммы:

1. Цветовая гамма должна состоять не более чем из 2 цветов и выдержана во всей презентации. Основная цель – читаемость презентации;
2. Желателен одноцветный фон неярких пастельных тонов (например, светло-зеленый, светло-синий, бежевый, светло-оранжевый и светло-желтый);
3. Цвет шрифта и цвет фона должны контрастировать (текст должен хорошо читаться, белый текст на черном фоне читается плохо);
4. Оформление презентации не должно отвлекать внимания от её содержания.

Графическая информация:

1. Рисунки, фотографии, диаграммы должны быть наглядными и нести смысловую нагрузку, сопровождаться названиями;
2. Изображения (в формате jpg) лучше заранее обработать для уменьшения размера файла;
3. Размер одного графического объекта – не более 1/2 размера слайда;
4. Соотношение текст-картинки – 2/3 (текста меньше чем картинок).

Анимация:

1. Анимация используется только в случае необходимости.

Ролевая игра проходит среди студентов одной группы, которые разбиваются на команды. Способы формирования команд: жеребьевка, случайный выбор, взаимные симпатии и другие. При проведении игры заранее определяется игровая задача, намечаются проблемы которые следует решать игрокам. Выделяются докладчики, которые выступают в определённой роли, по докладам проводятся дискуссии. Обсуждаются противоположные точки зрения, оцениваются положительные и отрицательные элементы каждой позиции.

Разработчик/группа разработчиков:
Елена Валерьевна Крылова

Типовая программа утверждена

Согласована с выпускающей кафедрой
Заведующий кафедрой

_____ «___» _____ 20___ г.