

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.04.02 Координация работы служб предприятий туризма  
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

Дисциплина входит в блок Б1.В.ДВ.04.02 .Компетенции, формируемые участниками образовательных отношений в ходе освоения дисциплины связаны с содержанием дисциплин учебного плана подготовки бакалавров: "Деловой этикет в туриндустрии", "Нормативное регулирование в туризме", "Основы индустрии гостеприимства", "Введение в профессиональную деятельность"

## 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:</p> <p>процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг.</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 других заказчиков услуг.</p>

	Владеть: методикой организации процессов обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг.
--	--

### 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	Организация и технологии работы служб предприятий гостеприимства	Организация и технологии работы служб предприятий гостеприимства	9	2	2	0	5
	1.2	Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства	Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства	9	2	2	0	5
	1.3	Делопроизводство и общие нормы оформления документов	Делопроизводство и общие нормы оформления документов	9	2	2	0	5
	1.4	Этика и культура общения	Этика и культура общения	9	2	2	0	5
	1.5	Координация работы служб предприятий гостеприимства	Координация работы служб предприятий гостеприимства с клиентами/гостями	9	2	2	0	5

		а с клиентами/ гостями						
	1.6	Ценообразова ние и ценовая политика	Ценообразование и ценовая политика	7	1	1	0	5
	1.7	Организация работы по расчетам с клиентами за предоставленн ые услуги	Организация работы по расчетам с клиентами за предоставленные услуги	11	2	2	0	7
	1.8	Организация работы по расчетам с клиентами за предоставленн ые услуги	Основные виды управленческих документов	9	2	2	0	5
Итого				72	15	15	0	42

### 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	Организация и технологии работы служб предприятий гостеприимств а	Организация и технологии работы служб предприятий гостеприимства	2
	1.2	Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимств а	Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства	2
	1.3	Делопроизвод ство и общие нормы оформления документов	Делопроизводство и общие нормы оформления документов	2

	1.4	Этика и культура общения	Этика и культура общения	2
	1.5	Координация работы служб предприятий гостеприимства с клиентами/гостями	Координация работы служб предприятий гостеприимства с клиентами/гостями	2
	1.6	Ценообразование и ценовая политика	Ценообразование и ценовая политика	1
	1.7	Организация работы по расчетам с клиентами за предоставленные услуги	Организация работы по расчетам с клиентами за предоставленные услуги	2
	1.8	Основные виды управленческих документов	Основные виды управленческих документов	2

### 3.2.2. Практические занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)
1	1.1	Организация и технологии работы служб предприятий гостеприимства	Организация и технологии работы служб предприятий гостеприимства	2
	1.2	Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства	Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства	2
	1.3	Делопроизводство и общие нормы оформления	Делопроизводство и общие нормы оформления документов	2

		документов		
	1.4	Этика и культура общения	Этика и культура общения	2
	1.5	Координация работы служб предприятий гостеприимства с клиентами/гостями	Координация работы служб предприятий гостеприимства с клиентами/гостями	2
	1.6	Ценообразование и ценовая политика	Ценообразование и ценовая политика	1
	1.7	Организация работы по расчетам с клиентами за предоставленные услуги	Организация работы по расчетам с клиентами за предоставленные услуги	2
	1.8	Основные виды управленческих документов	Основные виды управленческих документов	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	1.1	Организация и технологии работы служб предприятий гостеприимства	Организация и технологии работы служб предприятий гостеприимства	5
	1.2	Функции управления службами предприятий	Функции управления службами предприятий	5

		туризма и гостеприимства	туризма и гостеприимства	
	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
	1.5	Координация работы служб предприятий гостеприимства с клиентами/гостями	Координация работы служб предприятий гостеприимства с клиентами/гостями	5
	1.6	Ценообразование и ценовая политика	Ценообразование и ценовая политика	5
	1.7	Организация работы по расчетам с клиентами за предоставленные услуги	Организация работы по расчетам с клиентами за предоставленные услуги	7
	1.8	Организация работы по расчетам с клиентами за предоставленные услуги	Организация работы по расчетам с клиентами за предоставленные услуги	5

#### **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. 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. Гостиничный сервис: Учебник / Тимохина Т. Л. - Электрон. дан. - М : Издательство Юрайт, 2018. - 331. - (Профессиональное образование). <http://www.biblio-online.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.biblio-online.ru/book/C2D85AAC-9B58-4BF1-8674-B83A0A15F423>

## 5.2. Дополнительная литература

### 5.2.1. Печатные издания

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

### 5.2.2. Издания из ЭБС

1. 1. Производственный менеджмент. практикум : Учебное пособие / Иванов И.Н. - Отв. ред. - Электрон. дан. - М : Издательство Юрайт, 2018. - 362. - (Профессиональное образование).: <http://www.biblio-online.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.biblio-online.ru/book/10CE22C5-7D4C-4F57-9358-930AD00EFAE>

## 5.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

Название	Ссылка
Научная электронная библиотека	<a href="https://www.elibrary.ru/">https://www.elibrary.ru/</a>
Сайт Российского союза туриндустрии	<a href="https://rostourunion.ru/">https://rostourunion.ru/</a>
Сайт Министерство экономического развития Российской Федерации	<a href="https://www.economy.gov.ru/">https://www.economy.gov.ru/</a>
Сайт Федеральной службы государственной статистики	<a href="http://www.gks.ru/">http://www.gks.ru/</a>
Профессиональный портал TourDom.ru	<a href="https://www.tourdom.ru/">https://www.tourdom.ru/</a>
Портал для профессионалов турбизнеса Profi.Travel.	<a href="https://profi.travel/trainings">https://profi.travel/trainings</a>
Туристский информационный центр Забайкальского края	<a href="https://tic75.ru/about-us/">https://tic75.ru/about-us/</a>

## 6. Перечень программного обеспечения

Программное обеспечение общего назначения: ОС Microsoft Windows, Microsoft Office, АБВУУ 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, закреплённой 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, закреплённой 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, лишённым ненужных отступлений и повторений.
  3. Соблюдение регламента выступления. На выходе мы имеем составленный устный текст, представляющий собой публичное развёрнутое, 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.