



МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

**«Российский государственный гуманитарный университет»
(ФГБОУ ВО «РГГУ»)**

ИСТОРИКО-АРХИВНЫЙ ИНСТИТУТ
ФАКУЛЬТЕТ ИСТОРИИ, ПОЛИТОЛОГИИ И ПРАВА

Кафедра общественных связей, туризма и гостеприимства

ВИДЫ ТУРИСТСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Направление 43.03.02 «Туризм»

Направленность Технологии и организация экскурсионных услуг (Международный
туризм)

Уровень квалификации выпускника бакалавр

Форма обучения (*очная*)

РПД адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями
здоровья и инвалидов

Москва 2019

Виды туристского обслуживания

Рабочая программа дисциплины (модуля)

Составитель(и):

Ученая степень, звание, должность, И.О. Фамилия

к.и.н., доцент Можеева Н.Г.

УТВЕРЖДЕНО

Протокол заседания кафедры общественных связей,
Туризма и гостеприимства.

№10 от 26.06.2019

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Пояснительная записка

- 1.1 Цель и задачи дисциплины (*модуля*)
- 1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (*модулю*), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций
- 1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

2. Структура дисциплины (*модуля*)

3. Содержание дисциплины (*модуля*)

4. Образовательные технологии

5. Оценка планируемых результатов обучения

- 5.1. Система оценивания
- 5.2. Критерии выставления оценок
- 5.3. Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (*модулю*)

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

- 6.1. Список источников и литературы
- 6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (*модуля*)

8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

9. Методические материалы

- 9.1. Планы практических (семинарских, лабораторных) занятий
- 9.2. Методические рекомендации по подготовке письменных работ
- 9.3. Иные материалы

Приложения

Приложение 1. Аннотация дисциплины

Приложение 2. Лист изменений

1. Пояснительная записка

1.1. Цель и задачи дисциплины (модуля) *Виды туристского обслуживания*

Цель дисциплины (модуля) - освоение знаний, приобретение умений и формирование компетенций в сфере туристского обслуживания для профессиональной деятельности бакалавров

Задачи дисциплины (модуля):

- изучение законодательных актов, нормативных правовых документов в сфере индустрии туризма для осуществления профессиональной деятельности;
- приобретение навыков профессиональной аргументации при обсуждении вопросов касающихся контроля качества видов туристского обслуживания при разработке туристского продукта

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Компетенция (код и наименование)	Индикаторы компетенций (код и наименование)	Результаты обучения
ПК – 1- Владеет теоретическими основами проектирования, готовность к применению основных методов проектирования в туризме	ПК – 1.2 - Оценивает эффективность планирования по различным направлениям проекта ПК- 1.3 - Рассчитывает качественные и количественные показатели, характеризующие эффективность проекта	Знать: Процесс организации и оказания услуг в туристской индустрии Уметь: Обеспечить качественные туристские услуги с учетом мнения потребителя и сохранения требований заинтересованных сторон. Владеть: Техниками координирования различных видов транспорта для перевозки туристом, т.е. владеть техникой экскурсионного обслуживания.

1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Виды туристского обслуживания» Б1.В.05. относится к части, формируемой участниками образовательных отношений блока дисциплин учебного плана.

Для освоения дисциплины (модуля) необходимы знания, умения и владения, сформированные в ходе изучения следующих дисциплин и прохождения практик::
Управление проектами в туристской и гостиничной индустрии.

В результате освоения дисциплины (модуля) формируются знания, умения и владения, необходимые для изучения следующих дисциплин и прохождения практик: Организация работы турагентств.

2. Структура дисциплины (модуля)

Структура дисциплины (модуля) для очной формы обучения

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 4 з.е., 144 ч., в том числе контактная работа 56 ч., самостоятельная 70 ч., промежуточная аттестация в форме экзамена 18 ч.

№ п/п	Раздел дисциплины/темы	Се ме стр	Виды учебной работы (в часах)						Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Контактная				П р о м е ж у т о ч н а я а т т е с т а ц и я	С а м о с т о я т е л ь - н а я р а б о т а	
			Лек ции	Сем ина р	Практ ическ ие занят ия	Лабор аторн ые заняти я			
1	Раздел 1 Международное и руссийское законодательство в туристской индустрии	5	2	6				10	Доклады
	Раздел 2								
2	Основные виды обслуживания потребителей услуг в туризме	5	6	10				20	Доклады с презентацией

3	Программы обслуживания	5	6	10				20	Доклады с презентацией
4	Уровни обслуживания	5	6	10				20	Доклады с презентацией
	экзамен	6	20	36			18	70	

3. Содержание дисциплины (модуля)

№	Наименование раздела дисциплины	Содержание
1	Международное и российское законодательство в туристской индустрии	Международное законодательство в сфере обслуживания. Система туристского обслуживания в СНГ . Система и принципы государственного регулирования обслуживания в РФ. Российская классификация услуг населению .Классификаторы .Лицензирование, стандартизация и сертификации. ГОСТы РФ в сфере индустрии туризма и гостеприимства.
2	Основные виды обслуживания потребителей услуг в туризме	Особенности обслуживания потребителей услуг по видам туризма . Основные виды услуг, входящие в турпродукт
3	Программы обслуживания	Международные типовые программы обслуживания потребителей и (или) туристов . Разработчики программ. Составление программ. Методикаиспользования программ обслуживания в сфере туризма.
4	Уровни обслуживания	Профессиональный уровень. Критерии профессионализма. Международные критерии в обслуживании клиентов в сфере туризма. Обслуживающий персонал. Требования к выполнению обязанностей и должностных инструкций рабочего персонала.

4. Образовательные технологии

Раздел может быть представлен как в текстовой форме, так и в таблице.

Например:

Образовательные технологии

№ п/п	Наименование раздела	Виды учебных занятий	Образовательные технологии
1	2	3	4

1.	Международное и российское законодательство в туристской индустрии	<p><i>Лекция 1.</i></p> <p><i>Семинар 1.</i></p> <p><i>Самостоятельная работа</i></p>	<p><i>Лекция с использованием видеоматериалов</i></p> <p><i>Развернутая беседа с обсуждением доклада</i></p> <p><i>Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты</i></p>
	Основные виды обслуживания потребителей услуг в туризме	<p><i>Лекция 1.</i></p> <p><i>Семинар 1.</i></p> <p><i>Самостоятельная работа</i></p>	<p><i>Лекция с использованием видеоматериалов</i></p> <p><i>Развернутая беседа с обсуждением доклада</i></p> <p><i>Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты</i></p>
	Программы обслуживания	<p><i>Лекция 1.</i></p> <p><i>Семинар 1.</i></p> <p><i>Самостоятельная работа</i></p>	<p><i>Лекция с использованием видеоматериалов</i></p> <p><i>Развернутая беседа с обсуждением доклада</i></p> <p><i>Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты</i></p>
	Уровни обслуживания	<p><i>Лекция 1.</i></p> <p><i>Семинар 1.</i></p> <p><i>Самостоятельная работа</i></p>	<p><i>Лекция с использованием видеоматериалов</i></p> <p><i>Развернутая беседа с обсуждением доклада</i></p> <p><i>Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты</i></p>

5. Оценка планируемых результатов обучения

5.1. Система оценивания.

Система оценивания может быть представлена как в текстовой, так и в табличной форме.

Например:

Форма контроля	Макс. количество баллов	
	За одну работу	Всего
Текущий контроль:		
- опрос	5 баллов	30 баллов
- участие в дискуссии на семинаре	5 баллов	10 баллов
- контрольная работа (темы 1-3)	10 баллов	10 баллов
- контрольная работа (темы 4-5)	10 баллов	10 баллов
Промежуточная аттестация (указать форму)		40 баллов
Итого за семестр (дисциплину) зачёт/зачёт с оценкой/экзамен		100 баллов

Полученный совокупный результат конвертируется в традиционную шкалу оценок и в шкалу оценок Европейской системы переноса и накопления кредитов (European Credit Transfer System; далее – ECTS) в соответствии с таблицей:

100-балльная шкала	Традиционная шкала		Шкала ECTS
95 – 100	отлично	зачтено	A
83 – 94			B
68 – 82	хорошо		C
56 – 67	удовлетворительно		D
50 – 55			E
20 – 49	неудовлетворительно	не зачтено	FX
0 – 19			F

5.2. Критерии выставления оценки по дисциплине

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
100-83/ A,B	«отлично»/ «зачтено (отлично)»/ «зачтено»	<p>Выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил теоретический и практический материал, может продемонстрировать это на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся исчерпывающе и логически стройно излагает учебный материал, умеет увязывать теорию с практикой, справляется с решением задач профессиональной направленности высокого уровня сложности, правильно обосновывает принятые решения. Свободно ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «высокий».</p>
82-68/ C	«хорошо»/ «зачтено (хорошо)»/ «зачтено»	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает теоретический и практический материал, грамотно и по существу излагает его на занятиях и в ходе промежуточной аттестации, не допуская существенных неточностей.</p> <p>Обучающийся правильно применяет теоретические положения при решении практических задач профессиональной направленности разного уровня сложности, владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Достаточно хорошо ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «хороший».</p>

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
67-50/ D,E	«удовлетвори- тельно»/ «зачтено (удовлетвори- тельно)»/ «зачтено»	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает отдельные ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает определённые затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, владеет необходимыми для этого базовыми навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует достаточный уровень знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «достаточный».</p>
49-0/ F,FX	«неудовлетворите- льно»/ не зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он не знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует фрагментарные знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции на уровне «достаточный», закреплённые за дисциплиной, не сформированы.</p>

5.3. Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю).

Примерные вопросы для промежуточной аттестации.

1. Обеспечение качества услуг как основная цель деятельности по обслуживанию клиентов в сфере международного туризма.
2. Техническое регулирование и технические регламенты в сфере обслуживания туристических услуг: структура, порядок разработки, применение регламентов.
3. Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов.
4. Проектирование туристских услуг.
5. Международная классификация форм и видов услуг.
6. Классификация гостиниц.
7. Модели по предоставлению сервисных услуг в международном туризме.
8. Международный сервис в обслуживании потребителей турпродукта.
9. Этапы предоставления услуг заказчику турпродукта.
10. Современные возможности и технологии удовлетворения спроса населения на турпродукт.
11. Значение процесса обслуживания в удовлетворении потребностей индивида в услугах.
12. Основные составляющие процесса обслуживания.
13. Требования к услугам и обслуживанию.
14. Основные направления улучшения обслуживания
15. Организация обслуживания и их виды.
16. Оценка качества услуг.
17. Международная статистика по повышению обслуживания населения.
18. Профессиональный уровень. Критерии профессионализма.
19. Международные критерии в обслуживании клиентов в сфере туризма и сервиса.
20. Знак соответствия качества.
21. Функции и требования к обслуживающему персоналу в турбизнесе.
22. Требования к выполнению обязанностей и должностных инструкций рабочего персонала.
23. Новые виды услуг в сфере обслуживания заказчика турпродукта.
24. Затраты на развитие услуг.
25. Внедрение новых форм обслуживания в туристской индустрии.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

1. Список источников и литературы

Основная литература:

- 1) Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учеб. пособие / С.А. Быстров. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. — 432 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-107829-7. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniium.com/catalog/product/961520> (дата обращения: 08.01.2020)
- 2) Василенко, Н. В. Экономика сферы услуг : учебник / Н.В. Василенко. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 439 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/996072. - ISBN 978-5-16-107159-5. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniium.com/catalog/product/996072> (дата обращения: 08.01.2020)
- 3) Безрукова, Н.Л. Технологии обслуживания в гостиничном предприятии : учебно-методическое пособие / Н. Л. Безрукова. - Москва : МПГУ, 2018. - 192 с. - ISBN 978-5 - 4263-0663-9. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniium.com/catalog/product/1020587> (дата обращения: 08.01.2020)

- 4) Гончарова, Л. П. Гостиничный сервис: Учебное пособие / Гончарова Л.П. - М.:Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2018. - 174 с. (Среднее профессиональное образование)ISBN 978-5-16-107227-1 (online). - Текст : электронный. - URL: <https://new.znanium.com/catalog/product/987236> (дата обращения: 08.01.2020)
- 5) Сорокина, А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие / А.В. Сорокина. - Москва : Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 304 с. (ПРОФИЛЬ). ISBN 978-5-98281-068-7. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znanium.com/catalog/product/430064> (дата обращения: 08.01.2020)

Дополнительная литература:

- 1) Джум, Т. А. Организация сервисного обслуживания в туризме: Учебное пособие / Т.А. Джум, С.А. Олышанская. - Москва : Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 368 с. (Бакалавриат). ISBN 978-5-9776-0329-4. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znanium.com/catalog/product/478441> (дата обращения: 08.01.2020)
- 2) Сервис: организация, управление, маркетинг : учебник для бакалавров / Е. Н. Волк, А. И. Зырянов, А. А. Лимпинская, Н. В. Харитонов. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2019. — 249 с. - ISBN 978-5-394-03140-3. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znanium.com/catalog/product/1081771> (дата обращения: 08.01.2020)
- 3) Федюнина, Е. Н. Теория потребительского поведения: Учебное пособие / Федюнина Е.Н. - Волгоград:Волгоградский государственный аграрный университет, 2018. - 128 с.: ISBN. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znanium.com/catalog/product/1007915> (дата обращения: 08.01.2020)
- 4) Медлик, С. Гостиничный бизнес : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса (230000) / С. Медлик, Х. Инграм ; [пер. с англ. А.В. Павлов]. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 239 с. — ISBN 978-5-238-00792-2 (Зарубежный учебник). - Текст : электронный. - URL: <https://new.znanium.com/catalog/product/1025557> (дата обращения: 08.01.2020)

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

1. Гарант. Информационно-правовой портал.- [Электронный ресурс].- режим доступа: <http://www.garant.ru>
2. Официальный интернет-портал правовой информации - Режим доступа: <http://www.pravo.gov.ru>
3. Международный институт по унификации частного права (УНИДРУА) — Режим доступа: <http://www.unidroit.org>.
4. Всемирная туристская организация (ЮНВТО) — Режим доступа: <http://www.unwto.org>
5. Международная ассоциация гостиниц и ресторанов (IHRA).— Режим доступа: <http://www.ih-ra.com>
6. Ассоциация отелей, ресторанов и кафе Европейского союза (HOTREC).— Режим доступа: <http://www.hotrec.org>

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

При проведении занятий используется аудитория, оборудованная проектором для отображения презентаций. Кроме того, при проведении лекций и практических занятий необходим компьютер с установленным на нем браузером и программным обеспечением для демонстрации презентаций (Power Point и др.).

Для самостоятельной работы студенту необходим доступ к ЭБС издательства «Юрайт» (biblio-online.ru), архиву исследовательских журналов JSTOR, МНБД Scopus и Web of Science. Персональные компьютеры, оснащенные операционной системой ОС MS Windows (XP и выше), программным обеспечением MS Office 2003–2010, доступом в Интернет через браузер Google Chrome или Opera, обновляемой антивирусной защитой Symantec Endpoint Protection.

Перечень лицензионного программного обеспечения:

Microsoft Office – Лицензия № 40001532 от 31.12.2007

Adobe Acrobat – Лицензия № 1118-1003-5566-8837-8180-7067 от 2010 г.

Abbyy Fine Reader – Лицензия № 09667 от 08.02.2006 Антивирус Kaspersky – Лицензия № 1894141205092525 от 05.12.2014

Microsoft Windows XP – Лицензия № 40001512 от 22.12.2005

MSDN (Microsoft Developer Network , Microsoft Dreamspark

Microsoft Academic Alliance) – Лицензия № 1203794656 от 01.01.2016

Справочно-правовая система «Консультант Плюс» - Учебная версия бесплатная

Abbyy Lingvo – LMRC14000000946409109093 от 22.01.2010

8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

В ходе реализации дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

- для слепых и слабовидящих:
 - лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
 - письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением, или могут быть заменены устным ответом;
 - обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;
 - для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств;
 - письменные задания оформляются увеличенным шрифтом;
 - экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.
- для глухих и слабослышащих:
 - лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
 - письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме;
 - экзамен и зачёт проводятся в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.
- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
 - лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
 - письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением;
 - экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся

устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

- для слепых и слабовидящих:
 - в печатной форме увеличенным шрифтом;
 - в форме электронного документа;
 - в форме аудиофайла.
- для глухих и слабослышащих:
 - в печатной форме;
 - в форме электронного документа.
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
 - в печатной форме;
 - в форме электронного документа;
 - в форме аудиофайла.

Учебные аудитории для всех видов контактной и самостоятельной работы, научная библиотека и иные помещения для обучения оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения:

- для слепых и слабовидящих:
 - устройством для сканирования и чтения с камерой SARA CE;
 - дисплеем Брайля PAC Mate 20;
 - принтером Брайля EmBraille ViewPlus;
- для глухих и слабослышащих:
 - автоматизированным рабочим местом для людей с нарушением слуха и слабослышащих;
 - акустический усилитель и колонки;
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
 - передвижными, регулируемые эргономическими партами СИ-1;
 - компьютерной техникой со специальным программным обеспечением.

9. Методические материалы

9.1. Планы *семинарских/ практических/ лабораторных* занятий

Тема 1(6 ч.) . Международное и российское законодательство в сфере туристского обслуживания

Вопросы для обсуждения:

1. Международные законодательные акты и нормативные правовые документы по обслуживанию туристов.
2. Российские законодательные акты и нормативные правовые документы по обслуживанию туристов.

Интернет-источник

Гарант. Информационно-правовой портал.- [Электронный ресурс].- режим доступа: <http://www.garant.ru>

Тема 2. (10 ч) Основные формы и виды обслуживания потребителей (туристов) в международном туризме.

Вопросы для обсуждения:

1. Формы и виды обслуживания в средствах размещения.
2. Формы и виды обслуживания в транспортном туризме.
3. Формы и виды обслуживания в программном туризме .
4. Формы и виды обслуживания в экскурсионном туризме .

Интернет-источник

Гарант. Информационно-правовой портал.- [Электронный ресурс].- режим доступа:<http://www.garant.ru>

Те Тема 3 (10 ч) Программы обслуживания потребителей и (или) туристов

Вопросы для обсуждения:

1. Типовые программы обслуживания: европейские., американские, стран Азии., австралийские..
2. Разработка программ.

Интернет - источник

Гарант. Информационно-правовой портал.- [Электронный ресурс].- режим доступа: <http://www.garant.ru>

Те Тема 4. (10 ч) Уровни обслуживания

Вопросы для обсуждения:

1. Профессиональный уровень по российским законодательным актам.
2. Международный уровень по законодательным.
3. Требования к обслуживающему персоналу.

Интернет-источник

Гарант. Информационно-правовой портал.- [Электронный ресурс].- режим доступа: <http://www.garant.ru>

АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина Виды туристского обслуживания реализуется на *факультете истории, политологии и права кафедрой современного туризма и гостеприимства*

Цель дисциплины (*модуля*): освоение знаний, приобретение умений и формирование компетенций в сфере туристского обслуживания для профессиональной деятельности бакалавров

Задачи :

- изучение законодательных актов, нормативных правовых документов в сфере индустрии туризма для осуществления профессиональной деятельности;
- приобретение навыков профессиональной аргументации при обсуждении вопросов касающихся контроля качества видов туристского обслуживания при разработке туристского продукта

Дисциплина (*модуль*) направлена на формирование следующих компетенций:

ПК – 1.2 - Оценивает эффективность планирования по различным направлениям проекта

ПК – 1.3 - Рассчитывает качественные и количественные показатели, характеризующие эффективность проекта

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать: Процесс организации и оказания услуг в туристской индустрии

Уметь: Обеспечить качественные туристские услуги с учетом мнения потребителя и сохранения требований заинтересованных сторон.

Владеть: Техниками координирования различных видов транспорта для перевозки туристом, т.е. владеть техникой экскурсионного обслуживания.

По дисциплине предусмотрена промежуточная аттестация в форме экзамена.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 4 зачетные единицы.

УТВЕРЖДЕНО

Протокол заседания кафедры

№__1__ от__31 августа 2020г.__

ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ

в рабочей программе дисциплины «Виды туристского обслуживания»

по направлению подготовки _____ «Туризм» _____

на 2020/2021 учебный год

№	Текст актуализации или прилагаемый к РПД документ, содержащий изменения	Дата	№ протокола
1	Приложение №1	31.08.20г.	№ 1

1. Структура дисциплины (к п. 2 РПД на 2020)**Структура дисциплины для очной формы обучения
(2020 год набора)**

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 6 з.е., 228 ч., в том числе контактная работа 84 ч., самостоятельная 126 ч., промежуточная аттестация в форме экзамена 18 ч.

№ п/п	Раздел дисциплины/темы	Се ме стр	Виды учебной работы (в часах)						Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (<i>по семестрам</i>)
			Контактная				П р о м е ж у т о ч н а я а т т е с т а ц и я	С а м о с т о я т е л ь н а я р а б о т а	
			Лек ции	Сем ина р	Практ ическ ие занят ия	Лабор аторн ые заняти я			
1	Раздел 1 Международное и российское законодательство в туристской индустрии	5	12	16				48	Доклады
	Раздел 2								

2	Основные виды обслуживания потребителей услуг в туризме	6	10	16				28	Доклады с презентацией
3	Программы обслуживания	6	6	10				26	Доклады с презентацией
4	Уровни обслуживания	6	4	10				24	Доклады с презентацией
	экзамен						18		Защита проекта
	итого:		32	52			18	126	228

2. В п.4 «Образовательные технологии» вносятся следующие изменения.

В период временного приостановления посещения обучающимися помещений и территории РГГУ. для организации учебного процесса с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий могут быть использованы следующие образовательные технологии:

- видео-лекции;
- онлайн-лекции в режиме реального времени;
- электронные учебники, учебные пособия, научные издания в электронном виде и доступ к иным электронным образовательным ресурсам;
- системы для электронного тестирования;
- консультации с использованием телекоммуникационных средств.

3. В п.6.2 «Перечень БД и ИСС» вносятся следующие изменения.

№п /п	Наименование
1	Международные реферативные наукометрические БД, доступные в рамках национальной подписки в 2020 г. Web of Science Scopus
2	Профессиональные полнотекстовые БД, доступные в рамках национальной подписки в 2020 г. Журналы Cambridge University Press ProQuest Dissertation & Theses Global SAGE Journals Журналы Taylor and Francis

3	Профессиональные полнотекстовые БД JSTOR Издания по общественным и гуманитарным наукам Электронная библиотека Grebennikon.ru
4	Компьютерные справочные правовые системы Консультант Плюс, Гарант

3. В п.7 «Состав программного обеспечения (ПО)» вносятся следующие изменения.

№п /п	Наименование ПО	Производитель	Способ распространения (лицензионное или свободно распространяемое)
1	Adobe Master Collection CS4	Adobe	лицензионное
2	Microsoft Office 2010	Microsoft	лицензионное
3	Windows 7 Pro	Microsoft	лицензионное
4	AutoCAD 2010 Student	Autodesk	свободно распространяемое
5	Archicad 21 Rus Student	Graphisoft	свободно распространяемое
6	SPSS Statistics 22	IBM	лицензионное
7	Microsoft Share Point 2010	Microsoft	лицензионное
8	SPSS Statistics 25	IBM	лицензионное
9	Microsoft Office 2013	Microsoft	лицензионное
10	ОС «Альт Образование» 8	ООО «Базальт СПО	лицензионное
11	Microsoft Office 2013	Microsoft	лицензионное
12	Windows 10 Pro	Microsoft	лицензионное
13	Kaspersky Endpoint Security	Kaspersky	лицензионное
14	Microsoft Office 2016	Microsoft	лицензионное
15	Visual Studio 2019	Microsoft	лицензионное
16	Adobe Creative Cloud	Adobe	лицензионное
17	Zoom	Zoom	лицензионное