

Министерство просвещения Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Набережночелнинский государственный педагогический университет»
(ФГБОУ ВО «НГПУ»)

Кафедра географии и методики преподавания



УТВЕРЖДАЮ
Проректор по УР

Гайфутдинов А.М.

2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
учебной дисциплины
(профессиональный учебный цикл)

ОП.06 ИНДУСТРИЯ ГОСТЕПРИИМСТВА

Специальность
43.02.10 Туризм

Квалификация базовой подготовки
Специалист по туризму

Форма обучения
очная

Набережные Челны, 2020

Рабочая программа учебной дисциплины **Индустрия гостеприимства**

Рабочая программа составлена с учетом Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования (далее - СПО) 43.02.10 Туризм, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 07 мая 2014 г. № 474

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры географии и МП

Протокол от 29 апреля 2020 г. №8

Заведующий кафедрой
М.Х. Ахметова



Разработчик:

А.А. Миронова, преподаватель



Рецензенты:

Ахметова М.Х., канд.социол.наук, зав. кафедрой ГиМП



Тазиева Д.А., директор ООО ТК «Салам»



Набиуллина Л.Г., директор ООО Агентство «Конфетти»



СОДЕРЖАНИЕ

1	ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2	СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	7
3	УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	13
4	КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	17

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ИНДУСТРИЯ ГОСТЕПРИИМСТВА

1.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.10 Туризм, укрупненная группа специальностей 43.00.00 Сервис и туризм.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена

Общепрофессиональная дисциплина Индустрия гостеприимства относится к вариативной части профессионального учебного цикла.

1.3. Цель и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины

Цель освоения дисциплины: освоение основных принципов и методов организации и управления предприятием индустрии гостеприимства и приобретение практических навыков, необходимых для успешного введения бизнеса в сложных современных условиях.

Задачи:

- формирование знаний в области гостиничной деятельности;
- формирование комплекса знаний о тенденциях развития гостиничного сервиса, о возможностях использования зарубежного опыта в российских гостиницах, о классификации и типологии гостиниц и других средств размещения, об объектах санаторно-курортной деятельности и отдыха, объектах питания, досуга и других объектах, связанных с формированием и реализацией гостиничного продукта, о функциях различных служб и отделов гостиничного предприятия, их составе, взаимосвязях между ними, о правовых и нормативных документах, определяющих деятельность гостиниц в Российской Федерации;
- формирование навыков самостоятельного изучения организации и технологии предоставления основных, дополнительных и сопутствующих услуг в гостиницах (размещение, питание, экскурсионное, транспортное, спортивно-оздоровительное, культурно-досуговое обслуживание и т.д.);
- овладение необходимой терминологией, используемой в гостиничном сервисе;
- формирование готовности использовать полученные знания и навыки.

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов общих и профессиональных компетенций.

Специалист по туризму должен обладать общими компетенциями, включающими в себя способность:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

Специалист по туризму должен обладать профессиональными компетенциями, соответствующими видам деятельности:

ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.

ПК 1.3. Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.

ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.

ПК 3.2. Формировать туристский продукт.

ПК 3.4. Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта.

ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **уметь**:

- контролировать качество предоставляемых туристу услуг размещения и питания;
- контролировать качество предоставляемых туристам экскурсионных и сопутствующих услуг;
- составлять программы туров для российских и зарубежных клиентов;
- составлять турпакеты с использованием иностранного языка;
- оформлять документы для консульств, оформлять регистрацию иностранным гражданам;
- оформлять страховые полисы;
- вести документооборот с использованием информационных технологий;
- анализировать и решать проблемы, возникающие во время тура, принимать меры по устранению причин, повлекших возникновение проблемы;
- консультировать партнеров по турпродуктам, оказывать помощь в продвижении и реализации турпродукта;
- работать с заявками на бронирование туров;
- предоставлять информацию турагентам по рекламным турам;
- использовать различные методы поощрения турагентов, рассчитывать для них комиссионное вознаграждение;
- использовать эффективные методы общения с клиентами на русском и иностранном языках;
- управлять конфликтами;
- работать и организовывать работу с офисной техникой;

знать:

- приёмы контроля качества предоставляемых туристу услуг;
- приёмы эффективного общения, мотивации персонала и работы с конфликтами;
- методики эффективной организации деловых встреч и совещаний;
- основные правила и методику составления программ туров;
- правила оформления документов при работе с консульскими учреждениями, государственными организациями и страховыми компаниями;
- способы устранения проблем, возникающих во время тура;
- техники эффективного делового общения, протокол и этикет;

- специфику норм общения с иностранными клиентами и агентами.
- принципы эффективного контроля;
- Трудовой кодекс Российской Федерации.

1.4. Количество часов на освоение программы учебной дисциплины

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 92 часа, включая:
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 66 часов;
самостоятельной работы обучающегося – 26 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Таблица 1

Вид учебной работы	<i>Объем часов всего</i>	<i>6 семестр</i>
1	2	4
Максимальная трудоемкость дисциплины (всего)	92	92
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	66	66
в том числе:		
теоретическое обучение	36	36
практические занятия	30	30
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	26	26
в том числе:		
внеаудиторная самостоятельная работа <i>подготовка рефератов, подготовка к контрольным работам, проработка конспектов лекций</i>	26	26
<i>Промежуточная аттестация</i>		<i>диффер.зачет</i>

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов	Уровень освоения	Формируемые компетенции
1	2	3	4	5
Раздел 1. Гостиничные предприятия в индустрии гостеприимства				ОК-1 – ОК-9, ПК-1.1, ПК-1.3, ПК-2.5, ПК-3.2, ПК-3.4, ПК-4.2
Тема 1.1. Сущность и значение индустрии гостеприимства	Содержание учебного материала			
	Историческое развитие индустрии гостеприимства. Основные понятия и определение индустрии гостеприимства как сферы деятельности. Этапы развития мировой индустрии гостеприимства. Основные тенденции развития индустрии гостеприимства. Современное состояние индустрии гостеприимства в Республике Татарстан	2	2	
	Практические занятия			
	Гостиничная индустрия Европы История гостиничной индустрии США Гостиничная индустрия России	4		
	Самостоятельная работа обучающихся			
	Подготовка презентации «Этапы развития индустрии гостеприимства»	2		
Тема 1.2. Гостиничные предприятия в структуре индустрии гостеприимства	Содержание учебного материала			
	Гостиничная услуга: понятие, свойства. Виды гостиничных услуг. Особенности гостиничных услуг. Понятие «гостиница», классификация гостиничных предприятий и средств размещения ЮНВТО. Стандартная российская классификация средств размещения. Нормативно-правовая база гостиничного бизнеса. Стандарты обслуживания в гостинице.	4	2	
	Практические занятия			
	Гостиница как основной тип средств размещения Типология современных гостиниц Принципы классификации гостиничных предприятий Система классификации гостиничных предприятий и средств размещения в РФ Европейская система классификации предприятий гостиничной индустрии	2		
	Самостоятельная работа обучающихся			
	Подготовка к практическим занятиям	2		
Тема 1.3.	Содержание учебного материала			

Организационная структура гостиничного предприятия	Структура гостиничного предприятия. Структура управления (линейная, линейно-функциональная, функциональная, дивизионная, матричная). Принципы функционирования основных служб гостиницы. Функционирование службы управления номерным фондом. Служба приема и размещения, административно – хозяйственная служба. Инженерно-технические службы. Функционирование службы питания в гостинице. Маркетинговая служба в гостинице. Финансовая служба гостиницы. Служба безопасности гостиницы. Кадровая служба в гостиничном комплексе	4	2	
	Практические занятия			
	Основные принципы функционирования основных служб гостиничного предприятия; Структура службы управления номерным фондом Функции службы бронирования и резервирования Функции службы приема и размещения Функции административно-хозяйственной службы Особенности функционирования вспомогательных служб в гостинице	4		
	Самостоятельная работа обучающихся			
	Подготовка к практическим занятиям	2		
Тема 1.4. Технологический цикл обслуживания в гостинице	Содержание учебного материала			
	Технологический цикл обслуживания клиентов. Этапы технологического цикла обслуживания клиентов в гостинице: бронирование, заезд, регистрация и размещение, проживание и обслуживание во время проживания, выезд и выписка гостя	2	2	
	Практические занятия			
	Этапы технологического цикла обслуживания клиентов в гостинице Бронирование: источники запросов на бронирование, типы бронирования, аннуляция бронирования Заезд, регистрация и размещение гостей: порядок регистрации, обслуживание гостей во время проживания, организация отдыха и развлечений, услуги питания Выезд и выписка гостя: порядок расчета за проживание в гостинице	2		
	Самостоятельная работа обучающихся			
	Технологический цикл обслуживания клиентов в гостинице Гарантированное бронирование (Guaranteed reservation) в общей схеме освоения материала по типологии бронирования гостиничных номеров. Сверхбронирование (Overbooking). Вселение в номер гостиницы. Процедура выписки гостя. Порядок расчета за проживание	6		
Тема 1.5. Система управления современной	Содержание учебного материала			
	Основные факторы выбора системы управления. Виды систем управления гостиничным предприятием: с привлечением иностранного менеджмента, ведомственные гостиницы, частные гостиницы, некоммерческие гостиницы. Автоматизированные системы управления	4	2	

гостиницей	гостиничными предприятиями. Формы управления современной гостиницей. Управление гостиницей по контракту. Содержание контракта на управление гостиницей. Формы контроля в процессе управления по контракту. Франчайзинг в гостиничном бизнесе. Договор франшизы, обязанности франчайзера и франчайзи по договору франшизы. Гостиничные цепи и их разновидности на современном гостиничном рынке. Договор аренды гостиницы как форма управления			
	Практические занятия			
	Назовите известные вам модели организации гостиничного бизнеса. Что вы понимаете под системой франчайзинга? Дайте определения следующим терминам: «франчайзер», «франчайзи», «франшиза», «франчайзинговый договор» В чем различия прямого и косвенного франчайзинга? Классификация средств размещения По каким признакам различаются предприятия гостиничного типа? Перечислите известные вам группы и типы гостиничных предприятий По каким критериям осуществляется классификация гостиничных предприятий? Назовите наиболее распространенные системы классификации	2		
	Самостоятельная работа обучающихся			
	Сравнение классификации средств размещения	2		
Раздел 2. Организация индустрии гостеприимства				ОК-1 – ОК-9, ПК-1.1, ПК-1.3, ПК-2.5, ПК-3.2, ПК-3.4, ПК-4.2
Тема 2.1. Предприятия питания в структуре индустрии гостеприимства	Содержание учебного материала			
	Место предприятий питания в структуре индустрии гостеприимства. Современные тенденции развития индустрии питания. Классификация предприятий общественного питания (по характеру производственной деятельности, по местоположению, по контингенту обслуживаемых клиентов, по типу управления, по ассортименту, по методу обслуживания, по времени функционирования). Стандарты функционирования предприятий питания. Организационная структура предприятий питания. Виды обслуживания на предприятиях питания. Методы обслуживания (а ля карт, а парт, табльдот, шведский стол, буфетное обслуживание), способы обслуживания (французский, английский, русский, геридон, американский сервис) на предприятиях питания. Кейтеринг как вид обслуживания на предприятиях общественного питания	4	2	
	Практические занятия			

	Современные тенденции развития индустрии питания Классификация предприятий общественного питания Нормативно – правовое регулирование деятельности предприятий общественного питания Организационная структура предприятий питания Методы и способы обслуживания на предприятиях питания Кейтеринг в современном ресторане	2		
	Самостоятельная работа обучающихся			
	Презентация «Классификация предприятий питания»	2		
Тема 2.2. Маркетинг услуг в индустрии гостеприимства	Содержание учебного материала			
	Специфика маркетинга в индустрии гостеприимства. Система маркетинговых коммуникаций в индустрии гостеприимства. Маркетинг – микс. Функции рекламы в индустрии гостеприимства. Стимулирование сбыта в гостиничном и ресторанном бизнесе. Роль Public Relations (PR) в продвижении услуг. Значение прямых продаж в системе B2C (сфере сервиса). Современные способы продвижения услуг (медиамаркетинг, брендинг, нейминг, product placement, интернет-маркетинг и др.)	4	2	
	Практические занятия			
	Маркетинговые коммуникации в индустрии гостеприимства; Роль рекламы в продвижении услуг; Прямые продажи в сфере сервиса; PR в продвижении услуг; Современные маркетинговые технологии продвижения услуг	2		
	Самостоятельная работа обучающихся			
	Подготовка к практическим занятиям. Написание эссе «Роль рекламы в продвижении гостиничных услуг».	4		
Тема 2.3. Информационные технологии в индустрии гостеприимства	Содержание учебного материала			
	Направления и перспективы автоматизации гостиничной индустрии. Необходимость автоматизации трудовых процессов в современных гостиницах. Использование возможностей Интернет для автоматизации деятельности предприятий индустрии гостеприимства. Системы бронирования и резервирования. Компьютерные системы бронирования. Зарубежные глобальные компьютерные системы бронирования (Galileo, Amadeus, Sabre, Worldspan и др.). Компьютерные программы автоматизации деятельности гостиниц («Эдельвейс», «Hotel», «R-Keeper», «Ресторатор» и др.). Информационные технологии в гостиничном и ресторанном менеджменте. Единые базы данных ассоциаций гостиничных предприятий и гостиничных цепей	4	2	
	Практические занятия			
	Роль глобальной сети Интернет для автоматизации предприятий индустрии гостеприимства; Компьютерные системы бронирования;	2		

	Компьютерные программы на предприятиях питания; Единые базы данных ассоциаций гостиничных предприятий и гостиничных цепей			
	Самостоятельная работа обучающихся			
	Подготовка к практическим занятиям.	2		
Тема 2.4. Управление персоналом в гостиничном предприятии	Содержание учебного материала			
	Значение персонала в индустрии гостеприимства. Система образования: школы индустрии гостеприимства. Подбор и подготовка персонала в индустрии гостеприимства. Система мотивации персонала. Размер и система чаевых.	2	2	
	Практические занятия			
	Какие особенности образовательных программ вы можете назвать? Перечислите требования, которым должен отвечать персонал контактных служб Какие факторы нужно учитывать при построении системы обучения? Необходимо ли для гостиницы повышение квалификации и обучение руководителей высшего звена? Существуют ли различия между российской и западной системами руководства? Назовите требования, предъявляемые к руководителю Какие этапы проходит в своем формировании и развитии трудовой коллектив? В чем различия между стимулированием и мотивацией? На каких принципах строится управление мотивацией? Назовите известные вам варианты системы чаевых	2		
	Самостоятельная работа обучающихся			
	Подготовка к практическим занятиям.	2		
Тема 2.5. Внутриорганизационные нормативные документы	Содержание учебного материала			
	Положение о подразделении как инструмент управления персоналом. Понятие, задачи и правила составления должностной инструкции. Структура должностной инструкции. Функциональные обязанности работников гостиницы	2	2	
	Практические занятия			
	Перечислите все известные вам внутриорганизационные нормативные документы. Может ли должностная инструкция повлиять на работу человека и его отношения в коллективе? Какова, по вашему мнению, основная задача должностной инструкции? Назовите правила составления должностной инструкции. Опишите структуру должностной инструкции	2		
	Самостоятельная работа обучающихся			
	Написание должностной инструкции	2		

Тема 2.6. Профессиональная этика работников гостиниц	Содержание учебного материала			
	Классификация групп туристов в гостиницах. Шкала потребностей туристов. Формы и стили обслуживания туристов в гостиницах. Формирование коммуникативных навыков. Профессиональная этика работников гостиниц. Основные качества работников служб гостиницы. Профессиональные стандарты работников служб гостиницы. Этикет работников	4	2	
	Практические занятия			
	Применение форм и стилей обслуживания в гостиницах. Этикет работников	6		
Всего Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета		92		

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

- 1 – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
- 2 – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
- 3 – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

При возникновении особых обстоятельств освоение дисциплины Индустрия гостеприимства осуществляется с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины осуществляется в кабинете учебной (тренинговой) фирме по предоставлению туристических услуг (турфирма) №405 (423806, Республика Татарстан (Татарстан), г. Набережные Челны, пер. Железнодорожников, д. 9А).

Оснащенность: учебная мебель, компьютер, проектор, экран, доска, учебно-наглядные пособия.

Лицензионное программное обеспечение:

Антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Band T: 250-499 Node 1 year Educational Renewal License: Договор № 2020.2987 от 21.02.2020,

Desktop Education ALNG LicSAPk OLVS E 1Y AcademicEdition Enterprise : ДОГОВОР №2020.13967 от 27 июля 2020,

Office 365 ProPlus Open for Students ShrdSvr ALNG Subscriptions VL OLVS NL 1Month AcademicEdition Stdnt STUUseBnft : ДОГОВОР №2020.13967 от 27 июля 2020.

3.2. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Основная учебная литература

1. Бугорский, В. П. Организация туристской индустрии. Правовые основы : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. П. Бугорский. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 165 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-02282-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/452777> гриф 22+

2. Березовая, Л. Г. История туризма и гостеприимства : учебник для среднего профессионального образования / Л. Г. Березовая. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 477 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03693-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/477856>

Дополнительная учебная литература

1. Ветитнев А. М. Информационно-коммуникационные технологии в туризме: учебник для СПО/ А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. - 2-е изд., испр. и доп. - М.: Издательство Юрайт, 2019. - 340 с. - (Серия: Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-08219-7. — URL: HYPERLINK <https://biblio-online.ru/bcode/424430>

2. Морозов, М. А. Экономика туризма : учебник для среднего профессионального образования / М. А. Морозов, Н. С. Морозова. — 5-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 291 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10543-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/430792>.

3. Мотышина, М. С. Менеджмент туризма: учебник для среднего профессионального образования / М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов; под редакцией М. С. Мотышиной. — 2-е изд., испр. и доп. Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 282 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10777-7. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/431511>.

4. Скобкин, С. С. Стратегический менеджмент в индустрии гостеприимства и туризма : учебник для среднего профессионального образования / С. С. Скобкин. — 2-е

изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 442 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-53410546-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/456733> гриф 22+

5. Феденева, И. Н. Организация туристской индустрии : учебное пособие для среднего профессионального образования / И. Н. Феденева, В. П. Нехорошков, Л. К. Комарова ; ответственный редактор В. П. Нехорошков. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 205 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-53407372-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/455119> гриф 22+

Официальные издания

1. Кирилловых, А. А. Комментарий к федеральному закону "Об образовании в Российской Федерации" №273-ФЗ (постатейный) / А. А. Кирилловых. — 2-е изд. — Москва : Книжный мир, 2014. — 352 с. — Текст : непосредственный. 5 шт.

2. Комментарий к Закону Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-I «О защите прав потребителей» / Н. А. Агешкина, Е. А. Богатырева, Ю. Н. Вахрушева, М. А. Шевченко ; под редакцией Д. В. Ширипова. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2014. — 309 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/27481.html>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

3. Международный туризм : правовые акты / составители Н. И. Волошин, М. В. Михайлов. — Москва : Российская международная академия туризма, Логос, 2014. — 576 с. — ISBN 978-5-98704-641-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL : <http://www.iprbookshop.ru/51866.html>. — Режим доступа : для авторизир. Пользователей

4. Трудовой кодекс Российской Федерации . — Электронно-библиотечная система IPRbooks, 2016. — 226 с. — ISBN 22278397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL : <http://www.iprbookshop.ru/1251.html>. — Режим доступа : для авторизир. пользователей.

5. Федеральный закон "Об образовании в Российской Федерации" : № 273-ФЗ : включает все изменения до 6 марта 2019 г. — Москва : Проспект, 2019. — 192 с. — ISBN 978-5-392-30047-1. — Текст : непосредственный.

Справочно-библиографические издания

1. Географический энциклопедический словарь : географические названия / главный редактор В.М. Котляков. — 3-е изд., доп. — Москва : Большая Российская энциклопедия, 2003. — 903 с. : карт. — ISBN 5-85270-216-1. — Текст : непосредственный.

2. Мошняга, Е. В. Глоссарий туристских терминов : словарь англо-русских и русско-английских соответствий / Е. В. Мошняга. — 2-е изд. — Химки : Российская международная академия туризма, 2019. — 457 с. — ISBN 978-5-90578326-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/85888.htm>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей

3. Рябова, И. А. Словарь международных туристских терминов (русско-английско-французско-немецкий) / И. А. Рябова,

Д. К. Исмаев, С. Н. Путилина. — Москва : Книгодел, МАТГР, 2005. — 466 с. — ISBN 5-9659-0006-6, 5-9630-0003-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL : <http://www.iprbookshop.ru/3785.html>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей

Периодические издания

1. Вестник Академии детско-юношеского туризма и краеведения : научно-методический журнал / учредитель : МОО "Международная академия детско-юношеского туризма и краеведения им. А. А. Остапца-Свешникова; коллектив авторов. — Москва :

МОО "Международная академия детско-юношеского туризма и краеведения им. А. А. Остапца-Свешникова, 2018 — 4 выпуска в год .— ISSN 2220-3427. — открытый доступ на платформе eLIBRARY с 2015-2018. — Текст : электронный // Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU [сайт]. — URL: https://www.elibrary.ru/title_about.asp?id=51386. — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

2. Вестник образования в России : сборник приказов и официальных документов сферы образования : справочноинформационный журнал / главный редактор Ю. И. Глазков .— Москва : Про-Пресс. — издается с 1803 года. — 24 выпуска в год. — ISSN. - Текст : непосредственный.

3. География в школе : теоретический и научно-методический журнал / учредитель : ООО "Школьная пресса"; главный редактор М. В. Рыжаков .— Москва : ООО "Школьная пресса", 2015 - Включен в перечень РИНЦ ; ВАК. — издается с 1934 года. — 8 выпусков в год .— ISSN 0016-7207. — Текст : электронный // Базы данных East View [сайт] — URL: <https://dlib.eastview.com/browse/publication/91146/udb/12>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

4. География и туризм : научно-практический журнал / учредитель : ФГБОУ ВО ПГНИУ; главный редактор А. И. Зырянов .— Пермь : ФГБОУ ВО ПГНИУ, 2018 — Включен в перечень РИНЦ .— издается с 2018 года .— ISSN 3618-7000. — открытый доступ на платформе eLIBRARY с 2018-2019. — Текст : электронный // Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU [сайт]. — URL: https://elibrary.ru/title_about.asp?id=68278. — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

5. География. Первое сентября : методический журнал для учителей географии / учредитель : ООО ИД "Первое сентября"; главный редактор А. Митрофанов .— Москва : ООО ИД "Первое сентября", 2015 — издается с 1992 года, не издается с 2017 года .— 12 выпусков в год . — Текст : непосредственный.

6. Наука и жизнь : ежемесячный научно-популярный журнал / учредитель : редакция журнала "Наука и жизнь"; главный редактор Е. Л. Лозовская .— Москва : Редакция журнала "наука и жизнь", 2015 — издается с 1890 года .— 12 выпусков в год .— ISSN 0028-1263. — Текст : электронный // Базы данных East View [сайт]. — URL: <https://dlib.eastview.com/browse/publication/8287/udb/12>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

7. Татарстан : общественно-политический журнал / учредитель : АО "ТАТМЕДИА"; главный редактор Т. Н. Вафина .— Казань : АО "ТАТМЕДИА", 2015 — издается с 1920 года. — ISSN 0130-2418. — Текст : непосредственный.

8. Турбизнес : информационно-аналитический журнал / главный редактор Е. Борисова .— Москва : ООО "Турбизнес". 2015. — 14 выпусков в год . — Текст : непосредственный.

Современные профессиональные базы данных и информационные ресурсы сети Интернет

1. База данных портала Polpred.com Обзор СМИ - Режим доступа: <https://polpred.com/news>

2. Информационная правовая система Гарант. - Режим доступа: <http://www.garant.ru/>

3. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU. - Режим доступа: <https://elibrary.ru>

4. Ресурсы East View (ИБИС) - Режим доступа: <https://dlib.eastview.com/login>

5. Электронная библиотечная система «Юрайт». - Режим доступа: <https://biblio-online.ru/>

6. Электронно-библиотечная система (ЭБС) IPRbooks. - Режим доступа: www.iprbookshop.ru

7. Электронный каталог библиотеки НГПУ. - Режим доступа:

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических, контрольных работ, решения ситуационных задач, выполнения реферата.

Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине входит в состав рабочей программы дисциплины, представлен отдельным документом.

Освоенные компетенции	Результаты обучения (умения, знания)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p>ОК 1 –</p> <p>ОК 9</p> <p>ПК 1.2</p> <p>ПК 1.4</p> <p>ПК 2.2</p> <p>ПК 2.5</p> <p>ПК 3.2</p> <p>ПК 3.4</p>	<p>уметь:</p> <p>контролировать качество предоставляемых туристу услуг размещения и питания; контролировать качество предоставляемых туристам экскурсионных и сопутствующих услуг; составлять программы туров для российских и зарубежных клиентов; составлять турпакеты с использованием иностранного языка; оформлять документы для консульств, оформлять регистрацию иностранным гражданам; оформлять страховые полисы; вести документооборот с использованием информационных технологий; анализировать и решать проблемы, возникающие во время тура, принимать меры по устранению причин, повлекших возникновение проблемы; консультировать партнеров по турпродуктам, оказывать помощь в продвижении и реализации турпродукта; работать с заявками на бронирование туров; предоставлять информацию турагентам по рекламным турам; использовать различные методы поощрения турагентов, рассчитывать для них комиссионное</p>	<p>Определение сущности и социальной значимости своей будущей профессии, проявление интереса к ней; организация собственной деятельности, выбор типовые способов выполнения профессиональных задач, оценка их эффективности и качества; принятие решений в стандартных и нестандартных ситуациях и ответственности за них; осуществление поиска и использования информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития; использование информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности; работа в коллективе и команде, эффективное общение с коллегами, руководством, потребителями; принятие ответственности за работу членов команды, за результат выполнения заданий; самостоятельное определение задач профессионального и личностного развития, самообразование, планирование повышения квалификации; ориентация в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.</p>	<p>Текущий контроль успеваемости: практические задания, ситуационные задачи, контрольная работа, реферат.</p> <p>Промежуточная аттестация: диффер. зачет</p>

	<p>вознаграждение; использовать эффективные методы общения с клиентами на русском и иностранном языках; управлять конфликтами; работать и организовывать работу с офисной техникой.</p> <p>знать: приёмы контроля качества предоставляемых туристу услуг; приёмы эффективного общения, мотивации персонала и работы с конфликтами; методики эффективной организации деловых встреч и совещаний; основные правила и методику составления программ туров; правила оформления документов при работе с консульскими учреждениями, государственными организациями и страховыми компаниями; способы устранения проблем, возникающих во время тура; техники эффективного делового общения, протокол и этикет; специфику норм общения с иностранными клиентами и агентами; принципы эффективного контроля; Трудовой кодекс Российской Федерации.</p>	<p>Изложение требований к качеству услуг размещения и питания.</p> <p>Демонстрация навыков составления программ туров для российских и зарубежных клиентов, составления турпакета с использованием иностранного языка.</p> <p>Изложение требований к оформлению туристских документов.</p> <p>Изложение требований к средствам размещения гостиниц.</p> <p>Демонстрация встречи и размещения гостя.</p> <p>Изложение особенностей организации гостиничной индустрии.</p> <p>Демонстрация и оформление документов при размещении гостя, составление должностной инструкции.</p> <p>Обоснование особенностей предприятий питания.</p> <p>Демонстрация навыков делового общения, знаний протокола и этикета.</p> <p>Изложение норм общения с иностранными клиентами.</p>	
--	---	---	--