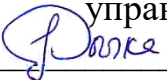


ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«КАМЧАТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «КамчатГТУ»)

Факультет информационных технологий, экономики и управления

Кафедра «Экономика и менеджмент»

УТВЕРЖДАЮ
Декан факультета
информационных
технологий, экономики и
управления
 /И.А. Рычка /
«31» января 2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ТУРИСТОВ

по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент»
(уровень бакалавриата)

Профиль подготовки: «Менеджмент в туризме»

Петропавловск-Камчатский,
2024

Рабочая программа дисциплины составлена на основании ФГОС ВО направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент».

Составитель рабочей программы
преподаватель кафедры «Экономика и
менеджмент»



С.А. Кравцов

Рабочая программа рассмотрена на заседании кафедры «Экономика и менеджмент»
22.01.2024 г., протокол № 6

Зав. кафедрой «Экономика и менеджмент»,
к. э. н., доцент



Ю.С. Морозова

«22» января 2024 г

1 Цели и задачи учебной дисциплины, ее место в учебном процессе

Мировые стандарты приемного туризма уже давно отошли от уровня унифицированных, средних. Актуально сегодня явление программного туризма, программного туроперейтинга.

В связи с высокой степенью накала конкурентной борьбы на международном туристском рынке большинство туристских фирм стали предлагать своим клиентам комплексное обслуживание по определенной программе. Это резко и сильно увеличило рынок, расширив систему спроса и предложения, позволило дифференцировать его и специализироваться туристским фирмам на определенном виде программ, что способствовало повышению уровня обслуживания.

Целью преподавания дисциплины «Организация обслуживания туристов» является овладение указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями.

Основные **задачи** курса:

- сформировать знания сущности и дать классификацию туристских услуг.
- изучить процессы и формы обслуживания потребителей на предприятиях туристской индустрии.
- овладеть навыками эффективного внедрения программ туристских продуктов и форм обслуживания с учетом потребностей рынка.

2 Требования к результатам освоения дисциплины

В результате изучения дисциплины «Организация обслуживания туристов» обучающийся должен приобрести следующую профессиональную компетенцию:

- способность определять концепцию и стратегию развития экскурсионной организации (ПК-2).

Планируемые результаты обучения при изучении дисциплины, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы, представлены в таблице 1.

Таблица 1 - Планируемые результаты обучения при изучении дисциплины, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код компетенции	Планируемые результаты освоения образовательной программы	Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции	Планируемый результат обучения по дисциплине	Код показателя освоения
ПК-2	способность определять концепцию и стратегию развития экскурсионной организации	ИД-1 _{ПК-2} : Знает законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность в сфере туризма.	Знать: законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность в сфере туризма; специализацию и особенности структуры экскурсионного подразделения; основы психологии, конфликтологии, экономики, организации труда и управления.	З(ПК-2)
		ИД-3 _{ПК-2} : Знает специализацию и особенности структуры экскурсионного подразделения.	Уметь: организовывать работу по рациональной организации труда экскурсионной организации; обеспечивать реализацию проектов в соответствии с утвержденной стратегией развития экскурсионной организации;	У(ПК-2)
		ИД-4 _{ПК-2} : Знает основы психологии, конфликтологии, экономики, организации		

		<p>труда и управления.</p> <p>ИД-6_{ПК-2}: Умеет организовывать работу по рациональной организации труда экскурсионной организации.</p> <p>ИД-7_{ПК-2}: Умеет обеспечивать реализацию проектов в соответствии с утвержденной стратегией развития экскурсионной организации.</p>	<p>проверять документы, необходимые для выхода группы на маршрут; определять особые потребности тургруппы или индивидуального туриста; проводить проверку готовности транспортных средств при выходе на маршрут; проводить инструктаж туристов на русском и иностранном языках; использовать приемы эффективного общения и соблюдать культуру межличностных отношений.</p> <p>Владеть: навыками организации, проведения работ и анализа текущей информации по всем направлениям деятельности туроператоров; навыками деловых переговоров, способностью организовывать обслуживание туристов.</p>	
				В(ПК-2)

3 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Организация обслуживания туристов» является дисциплиной части образовательной программы, формируемой участниками образовательных отношений.

Изучение данной дисциплины непосредственно связано и базируется на знании совокупности таких дисциплин, как «Введение в специальность», «Современные виды туризма», «Маркетинг туризма», «Организация гостиничной деятельности».

Знания, умения и навыки, полученные студентами в ходе изучения дисциплины «Организация обслуживания туристов», будут использованы при изучении курса «Информационно-экскурсионная деятельность по организации туризма».

4. Содержание дисциплины

4.1 Тематический план дисциплины

4.1.1 Тематический план дисциплины по очно-заочной форме обучения

Наименование разделов и тем	Всего часов	Аудиторные занятия	Контактная работа по видам учебных занятий			Самостоятельная работа	Формы текущего контроля	Итоговый контроль знаний по
			Лекции	Семинары (практические занятия)	Лабораторные работы			
1	2	3	4	5	6	7	8	9

Тема 1: Теоретические аспекты сферы туристских услуг. Планирование, организация, мотивация и контроль в системе управления	16	8	4	4	-	8	Письменная работа / Практические задания / Опрос
Тема 2: Услуга как сочетание процесса производства и обслуживания потребителя	16	8	4	4	-	8	Практические задания
Тема 3: Формы обслуживания потребителей на предприятиях туристской индустрии	14	6	4	2	-	8	Семинар / Опрос
Тема 4: Внедрение программ туристских продуктов и форм обслуживания с учетом потребностей рынка	10	2	2	-	-	8	Опрос
Тема 5: Разработка эффективных стратегий в туристских организациях (предприятиях) по выездному и въездному туризму	12	4	2	2	-	8	Семинар / Практические задания
Тема 6: Технология и организация обслуживания туристов, путешествующих авиационным транспортом	14	6	2	4	-	8	Доклад / Презентация
Тема 7: Технология и организация обслуживания туристов в гостиницах и других объектах размещения	14	6	2	4	-	8	Деловая игра / Опрос
Тема 8: Технология и организация сопровождения туристов во время анимационного обслуживания	12	4	2	2	-	8	Письменная работа
Зачет с оценкой							
Итого	108	44	22	22		64	

4.2 Содержание дисциплины по темам

Тема 1: «Теоретические аспекты сферы туристских услуг. Планирование, организация, мотивация и контроль в системе управления»

Лекция

Нормативно-правовое регулирование туристского обслуживания. Правовые основы предоставления туристских услуг и механизм их передачи туристу. Основные субъекты предоставления туруслуг и их место в туристском сопровождении: туроператор, турагент, предприятия размещения, предприятия питания, экскурсионные бюро, транспортные компании, предприятия индустрии развлечений. Стандарты качества туристского и гостиничного обслуживания. Правила организации регистрации и размещения туристов в гостиничных предприятиях. Правила поведения туристов во время проживания. Виды опасности при проживании в средствах размещения. Профилактика личной безопасности туристов и сохранности их имущества.

Контроль качества транспортного обслуживания туристов. Контроль качества обслуживания туристов на предприятиях размещения. Контроль качества обслуживания туристов на предприятиях общественного питания. Контроль качества обслуживания туристов во время проведения экскурсионных и анимационных программ.

Основные понятия темы: туризм, туристская деятельность, туруслуга, туроператор, турагент, предприятия размещения, предприятия питания, экскурсионные бюро,

транспортные компании, предприятия индустрии развлечений, контроль качества, профилактика, удовлетворение потребностей индивида в услугах, контроль.

Вопросы для самоконтроля:

1. Какие основные нормативные правовые акты, регулирующие туристское обслуживание в РФ вы знаете?
2. Какие стандарты качества туристского и гостиничного обслуживания в РФ вы знаете?
3. Как осуществляется контроль качества транспортного обслуживания туристов?
4. Как осуществляется контроль качества обслуживания туристов на предприятиях размещения?
5. Как осуществляется контроль качества на предприятиях общественного питания?
6. Как осуществляется контроль качества обслуживания туристов во время проведения экскурсионных и анимационных программ?

Практическое занятие

Письменная работа:

Опишите общие требования стандартов:

- ГОСТ Р 54600-2011 Туристские услуги. Услуги турагентств.
- ГОСТ Р 54604-2011 Туристские услуги. Экскурсионные услуги.
- ГОСТ 28681.3-95 Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов.
- ГОСТ Р 56780-2015 Услуги средств размещения. Бизнес-услуги.
- ГОСТ Р 55699-2013 Доступные средства размещения для туристов с ограниченными физическими возможностями.

Практическое задание 1:

Чем, на ваш взгляд, различаются типичные и нетипичные услуги индустрии туризма? Определите, какие из перечисленных ниже услуг относятся к группе типичных, а какие – к группе нетипичных услуг:

- гостиницы;
- транспортные предприятия;
- экскурсионные бюро;
- учебные заведения туристского профиля;
- информационные и рекламные службы;
- научно-исследовательские и проектные организации туристского профиля;
- туроператорские и турагентские фирмы;
- предприятия питания;
- производственные туристские предприятия;
- предприятия торговли;
- предприятия сферы досуга и развлечения;
- учреждения самодельного туризма;
- органы управления туризмом;
- учебные учреждения, готовящие специалистов для сферы туризма;
- индустрия сопутствующих услуг, предприятия, предоставляющие туристам сопутствующие услуги.

Практическое задание 2:

Назовите отличие организаций непосредственного обслуживания от организаций косвенного обслуживания. Определите, какие из перечисленных ниже услуг относятся к первой группе, а какие – ко второй:

- поставщики туристских услуг (туроператоры и турагентства);
- информационные туристские организации;
- транспортные компании-перевозчики;
- предприятия по производству продуктов, мебели, одежды и т.д.;
- спортивно-оздоровительные предприятия;
- организации по оказанию дополнительных услуг туристам (гиды, автопрокатные фирмы, музейно-экскурсионный бизнес и другие предприятия);
- рекламные организации;
- страховые компании, предприятия размещения;
- городские транспортные предприятия;
- предприятия питания;
- банки и прочие финансовые организации;
- лечебные заведения;
- учебные заведения.

Практическое задание 3:

Выберите любое конкретное предприятие индустрии туризма, соберите информацию о нем. Заполните следующую таблицу.

Предприятие индустрии туризма	Название предприятий индустрии туризма	Краткая характеристика предприятия туризма	Услуги, предоставляемые предприятием индустрии туризма
Туристская фирма			
Транспортное предприятие			
Гостиница			
Предприятие питания			
Казино			

Практическое задание 4:

Определите место различных видов туристской экономической деятельности в общероссийском классификаторе видов экономической деятельности (ОКВЭД) ОК 029-2007 (КДЕС ред. 1.1). Дайте анализ места в ОКВЭД следующих разделов, имеющих отношение к туристской экономической деятельности.

Раздел «Н 55». «Гостиницы и рестораны»

55.1. Деятельность гостиниц.

55.2. Деятельность прочих мест для временного проживания.

55.21. Деятельность молодежных туристских лагерей и горных туристских баз.

55.22. Деятельность кемпингов.

55.23. Деятельность прочих мест для проживания.

55.23.1. Деятельность детских лагерей на время каникул.

55.23.2. Деятельность пансионатов, домов отдыха и т.п.

55.23.3. Сдача внаем для временного проживания меблированных комнат.

55.23.4. Предоставление мест для временного проживания в железнодорожных спальнях вагонах и прочих транспортных средствах.

55.23.5. Деятельность прочих мест для временного проживания, не включенных в другие группировки.

55.3. Деятельность ресторанов.

55.30. Деятельность ресторанов и кафе.

55.4. Деятельность баров.

55.5. Деятельность столовых при предприятиях и учреждениях и поставка продукции общественного питания.

55.51. Деятельность столовых при предприятиях и учреждениях.

Раздел «I». «Транспорт и связь»

60.10.11. Деятельность магистрального пассажирского железнодорожного транспорта.

60.21. Деятельность прочего сухопутного пассажирского транспорта, подчиняющегося расписанию.

60.21.1. Деятельность автомобильного (автобусного) пассажирского транспорта, подчиняющегося расписанию.

60.22. Деятельность такси.

60.10.1. Деятельность морского пассажирского транспорта.

61.10.3. Аренда морских транспортных средств с экипажем; предоставление маневровых услуг.

61.10.31. Аренда морских транспортных средств с экипажем.

61.20.1. Деятельность внутреннего водного пассажирского транспорта.

61.20.3. Аренда внутренних водных транспортных средств с экипажем. Предоставление маневровых услуг.

62.10.1. Деятельность воздушного пассажирского транспорта, подчиняющегося расписанию.

62.20.1. Деятельность воздушного пассажирского транспорта, не подчиняющегося расписанию.

62.20.3. Аренда воздушного транспорта с экипажем.

63.23.1. Деятельность терминалов (аэропортов и т.п.), управление аэропортами.

63.30. Деятельность туристических агентств.

63.30.1. Организация комплексного туристического обслуживания.

63.30.2. Обеспечение экскурсионными билетами, обеспечение проживания, обеспечение транспортными средствами.

63.30.3. Предоставление туристических информационных услуг.

63.30.4. Предоставление туристических экскурсионных услуг.

Раздел «N». «Здравоохранение и предоставление социальных услуг»

85.11.2. Деятельность санаторно-курортных учреждений.

Раздел «O». «Предоставление прочих коммунальных, социальных и персональных услуг»

92. Деятельность по организации отдыха и развлечений, культуры и спорта.

92.3. Прочая зрелищно-развлекательная деятельность.

92.32. Деятельность концертных и театральных залов.

92.33. Деятельность ярмарок и парков с аттракционами.

92.34. Прочая зрелищно-развлекательная деятельность.

92.34.3. Прочая зрелищно-развлекательная деятельность, не включенная в другие группировки.

92.40. Деятельность информационных агентств.

92.52. Деятельность музеев и охрана исторических мест и зданий.

Литература:

[1, 2, 3]

Тема 2: «Услуга как сочетание процесса производства и обслуживания потребителя»

Лекция

Значение процесса обслуживания в удовлетворении потребностей индивида в туристских услугах. Характеристика и структура процесса оказания туристских услуг.

Принципы и методы организации обслуживания потребителей индустрии туризма и гостеприимства. Стадии развития и удовлетворение потребностей индивида в услугах. Основные составляющие процесса обслуживания. Требования к услугам и обслуживанию. Разработка экскурсионной программы в соответствии с предпочтениями гостей отеля.

Основные понятия темы: процесс обслуживания, удовлетворение потребностей индивида, стадии развития, процесс обслуживания, требование к услугам.

Вопросы для самоконтроля:

1. Какие принципы и методы организации обслуживания потребителей индустрии туризма и гостеприимства вы знаете?
2. Какие основные составляющие процесса обслуживания туристов вы знаете?
3. Какие стадии развития и удовлетворение потребностей индивида в услугах вы знаете?

Практическое занятие

Практическое задание 1:

Согласно рекомендациям Всемирной туристской организации, тур должен включать не менее трех элементов. Какие из перечисленных ниже элементов должен включать тур:

- транспортное перемещение туристов;
- размещение для временного проживания;
- питание туриста;
- организацию экскурсионного обслуживания;
- услуги гидов-переводчиков;
- обслуживание, предоставляемое туристам в зависимости от целей путешествия.

Практическое задание 2:

Проанализируйте приведенные ниже определения понятия «туристский продукт». Какое из них наиболее приемлемо:

- совокупность вещественных (предметы потребления) и невещественных (услуги) потребительских стоимостей, необходимых для удовлетворения потребностей туристов, возникающих во время путешествия;
- продукт или услуга, которые удовлетворяют потребности людей, возникающие во время путешествия;
- комплекс товаров и услуг, которые предлагает та или иная туристская фирма для удовлетворения потребностей туристов.

Практическое задание 3: Составление схемы размещения туристов.

Составьте схему размещения туристов в гостинице (представьте себя в качестве туриста и подробно опишите процесс своего поселения в конкретную гостиницу).

Литература: [1, 2, 3]

Тема 3: «Формы обслуживания потребителей на предприятиях туристской индустрии»

Лекция

Классификация и характеристика форм обслуживания потребителей: по месту оказания услуг, способу приема заказов на услуги, срокам исполнения заказов, по методам организации взаимодействия с потребителем, по способам расчета, комплексное обслуживание.

Основные понятия темы: формы обслуживания потребителей, прием заказов, срок исполнения.

Вопросы для самоконтроля:

1. Какие организации и предприятия участвуют в обслуживании туристов на туре?
2. Какова мера ответственности туроператора за обслуживание туристов на маршруте тура?
3. На какие моменты следует обратить внимание при выборе поставщика услуги?
4. Что такое комплексное соответствие предлагаемых услуг определенному клиенту?
5. Как оформляются взаимоотношения с партнерами – поставщиками услуг?
6. Назовите виды договоров с гостиничными предприятиями, их состав и особенности.
7. Назовите виды договоров с авиакомпаниями и их специфику.

Практическое занятие

Семинар:

1. Основы производственно-технологической деятельности гостиниц.
2. Операционный процесс обслуживания.
3. Организация функциональных процессов в гостинице.
4. Взаимодействие между гостем и службами в гостинице.
5. Профессиональные стандарты обслуживания.
6. Понятие и виды гостиничных технологий.
7. Понятие и виды технологических процессов в гостинице.
8. Этапы проведения функционального анализа гостиничных технологий.
9. Производственный процесс гостиничного предприятия.
10. Типы производства гостиничных услуг.
11. Принципы организации производственного процесса в гостиничном предприятии.

Литература:

[1, 2, 3]

Тема 4: «Внедрение программ туристских продуктов и форм обслуживания с учетом потребностей рынка»

Лекция

Инновации в туристской индустрии. Влияние внедрения программ туристских продуктов и форм обслуживания на формирование стратегии и тактики управления. Механизм формирования перечня услуг организаций, осуществляющих туристскую деятельность и ориентированных на зарубежных и отечественных туристов. Системы мониторинга качества оказываемых туристских услуг.

Основные понятия темы: инновации, программа, туристский продукт, мониторинг.

Вопросы для самоконтроля:

1. Каким образом влияет внедрение программ туристских продуктов и форм обслуживания на формирование стратегии и тактики управления?
2. Что в себя включает Механизм формирования перечня услуг организаций, осуществляющих туристскую деятельность и ориентированных на зарубежных и отечественных туристов?

3. Из каких элементов состоит системы мониторинга качества оказываемых туристских услуг?

Литература:

[1, 2, 3]

Тема 5: «Разработка эффективных стратегий в туристских организациях (предприятиях) по выездному и въездному туризму»

Лекция

Инкаминг как вид туристической деятельности. Въездной туризм: отраслевые и макроэкономические критерии оценки. Статистический учет прибытия в мировом и российском туризме. Принципы развития международного туризма, определяющие принципы развития въездного туризма. РФ в индустрии мирового въездного туризма. Географические, климатические и экономические условия въездного туризма в РФ. Рецептная турдеятельность. Структура въездного туризма в РФ. Проблемы въездного туризма в РФ.

Основные понятия темы: инкаминг, въездной туризм, международный туризм, условия въездного туризма, рецептная деятельность.

Вопросы для самоконтроля:

1. Какие географические, климатические и экономические условия РФ обуславливают развитие въездного туризма в РФ?
2. Каковы отличительные особенности рецептной турдеятельности и какую связь с относительно небольшим количеством рецептных фирм-туроператоров они имеют?
3. Какие проблемы имеет въездной туризм в РФ?
4. Какое экономическое значение имеет въездной туризм?

Практическое занятие

Семинар:

1. Определение инкаминга как вида туристической деятельности.
2. Особенности статистического учета прибытий мировом и российском туризме.
3. Специфика и статистика въездного туризма.
4. Ведущие тенденции и принципы развития международного туризма; определяющие принципы развития въездного туризма.
5. Место РФ в индустрии мирового въездного туризма.
6. Прогнозы международных экспертов по развитию въездного туризма в России.
7. Структура въездного туризма в РФ, оценка спроса на туры в Россию.
8. Статистика въездов в РФ.
9. Причины, препятствующие развитию въездного туризма.
10. Основные меры по их преодолению.
11. Характеристика особенностей российского въездного туризма.
12. Характеристика стран со схожими с российскими особенностями въездного туризма.

Письменная работа:

Практическое задание 1:

Туристская компания только что зарегистрирована и планирует подавать документы на включение в реестр туроператоров в сфере внутреннего и въездного туризма.

Задание:

1. На каком сайте размещен список документов и порядок их подачи на включение в Единый Федеральный реестр туроператоров?
2. На какую сумму компании необходимо заключить Договор страхования ответственности?
3. Сколько составит страховая премия в год, если ее ставка 1,5 %?

Практическое задание 2:

Туристская компания осуществляет туроператорскую деятельность в сфере выездного туризма и применяет упрощенную систему налогообложения.

Задание:

1. На какую сумму компании необходимо заключить Договор страхования ответственности?
2. В какой срок компании необходимо получить финансовое обеспечение на новый срок, если договор страхования ответственности истекает 25.12.2021 г.?
3. В какую организацию необходимо вступить этому туроператору для включения в Единый федеральный реестр туроператоров?

Литература:

[1, 2, 3]

Тема 6: «Технология и организация обслуживания туристов, путешествующих авиационным транспортом»

Лекция

Общая характеристика авиационных туров. Источники получения информации по авиаперевозке. Разновидности авиабилетов и условий их приобретения. Электронный билет. Схема взаимоотношений: авиакомпания – авиационное агентство – туроператор – турист. Договорная составляющая: блоки мест, пулы, чартеры и их виды; регулярные авиарейсы. Комиссионные продажи авиабилетов. Приобретение туристом авиабилетов в пакете услуг.

Прямые продажи авиабилетов. Условия предоставления авиауслуг в клиентском договоре. Условия аннуляции авиабилета. Паспортно-визовые, таможенные формальности в аэропорту и их место в туристском сопровождении.

Ответственность туроператора, авиакомпании, турагента за задержку рейса и ненадлежащее оказание услуг по перевозке. Страховые случаи. Судебные иски и разбирательства.

Основные понятия темы: авиационный тур, авиабилеты, электронный билет, блок мест, пул, чартер, пакет услуг, аннуляция авиабилетов, паспортно-визовые, таможенные формальности, услуги по перевозке.

Вопросы для самоконтроля:

1. Какие источники получения информации по авиаперевозке вы знаете?
2. Какие разновидности авиабилетов и условий их приобретения вы знаете?
3. Как осуществляется приобретение туристом авиабилетов в пакете услуг?
4. На каких условиях происходят аннуляции авиабилета?
5. Какую ответственность несут туроператор, авиакомпания, турагент за задержку рейса и ненадлежащее оказание услуг по перевозке?

Практическое занятие

Письменная работа:

Авиационное обслуживание туристов в туркомпаниях: «TEZ TOUR», «CORAL

TRAVEL», «PEGAS TOURISTIK». Форма проведения занятия: занятие проводится в форме презентаций по докладам. Цель практического занятия: рассмотреть технологии организации сопровождения туристов, путешествующих авиационным транспортом.

Предварительная подготовка обучающихся: перед практическим занятием студенты должны самостоятельно изучить по учебникам и учебным пособиям, а также по другим, доступным им источникам (включая ИНТЕРНЕТ) вопросы, выносимые на занятие и быть готовыми к их обсуждению в режиме свободной дискуссии.

Контрольные вопросы:

1. Предложения туроператора по авиабилетам (в пакетах туруслуг и при индивидуальной продаже: направления, авиакомпании, типы самолетом, частота рейсов, условия продажи билетов).

2. Программы авиакомпаний по привлечению пассажиров: условия и особенности действия программ.

3. Как оформляется авиабилет, если маршрут предусматривает более четырех отдельных рейсов?

Литература:

[1, 2, 3]

Тема 7: «Технология и организация обслуживания туристов в гостиницах и других объектах размещения»

Лекция

Общая характеристика гостиничного обслуживания. Организационная структура и функции отдельных подразделений гостиниц. Источники получения информации по размещению в гостинице. Документальное сопровождение, необходимое для заезда туриста в гостиницу: гарантированное бронирование по предварительной оплате и предъявлению оплаченного счета или квитанции, гарантии кредитной карты, договорные гарантии компании или корпорации, ваучер, оплата наличными у стойки. Технологический цикл обслуживания: бронирование, заезд, регистрация, размещение, проживание, выезд, выписка.

Особенности каждого из этапов в предоставлении услуг. Взаимодействие гостиницы, туроператора, турагента, клиента при бронировании номеров и во время обслуживания в гостинице. Технология и организация предоставления экскурсионного и анимационного обслуживания. Разновидности анимации. Рассмотрение жалоб и претензий в процессе и по окончании предоставления услуг.

Основные понятия темы: гостиничное обслуживание, документальное сопровождение, бронирование, счет, квитанция, кредитная карта, ваучер, цикл обслуживания, заезд, регистрация, размещения, проживание, выезд, выписка.

Вопросы для самоконтроля:

1. Какие типы организационных структур и функции отдельных подразделений имеют гостиницы?

2. Какие источники получения информации по размещению в гостинице вы знаете?

3. Из каких этапов состоит технологический цикл обслуживания?

4. Какие особенности имеет каждый из этапов?

5. Как происходит взаимодействие гостиницы, туроператора, турагента, клиента при бронировании номеров и во время обслуживания в гостинице?

6. Опишите технологию и организацию предоставления экскурсионного и анимационного обслуживания.

7. Какие разновидности анимации вы знаете?

Практическое занятие

Деловая игра:

Цель практического занятия: в игровой форме моделируется ситуация по разработке памятки туристу, въезжающему на территорию РФ. В ходе занятия приобретается опыт работы с конкретными документами, необходимыми для пребывания в РФ; отрабатывается предоставление потребителю полной и актуальной информации о требованиях консульства РФ к иностранному туристу.

Предварительная подготовка студентов: перед деловой игрой студенты должны самостоятельно изучить по учебникам и учебным пособиям, а также по другим, доступным им источникам (включая ИНТЕРНЕТ) вопросы, выносимые на занятие и быть готовыми к их обсуждению в режиме свободной дискуссии.

Литература:

[1, 2, 3]

Тема 8: «Технология и организация сопровождения туристов во время анимационного обслуживания»

Лекция

Основные типы туристской анимации: анимационный турмаршрут, анимационные элементы в туруслугах, анимационные услуги на туристическом маршруте, комплексная анимационная услуга. Технология проведения массового мероприятия. Современные оздоровительные программы как способ рекреационной анимации. Формула анимации: использование интереса, оживление экспозиции, включение туристов в действие, разнообразие развлечений. Рекламации на анимационные услуги.

Основные понятия темы: туристская анимация, массовое мероприятие, формула анимации, экспозиция, рекреационная анимация, рекламация.

Вопросы для самоконтроля:

1. Какие типы туристской анимации вы знаете?
2. Какие технологии используются при проведении массового мероприятия?
3. Что представляет собой формула анимации?
4. Что такое рекламация на анимационные услуги?

Практическое занятие

Письменная работа:

1. Разработка и проведение шоу-программы.
2. Разработка концепции и проведение анимационного мероприятия (работа в малых группах).
3. Составление должностной инструкции аниматора.

Литература:

[1, 2, 3]

5 Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы студентов

В целом внеаудиторная самостоятельная работа студента при изучении курса включает в себя следующие виды работ:

- проработка (изучение) материалов лекций;
- чтение и проработка рекомендованной основной и дополнительной литературы;
- подготовка к практическим (семинарским) занятиям;

- подготовка к письменным работам;
- поиск и проработка материалов из Интернет-ресурсов, периодической печати;
- выполнение домашних заданий, в форме фиксированных сообщений (эссе);
- подготовка к текущему и итоговому (промежуточная аттестация) контролю знаний по дисциплине.

Основная доля самостоятельной работы студентов приходится на подготовку к практическим (семинарским) занятиям, тематика которых полностью охватывает содержание курса. Самостоятельная работа по подготовке к семинарским занятиям предполагает умение работать с первичной информацией.

6 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации студентов по дисциплине

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации студентов по дисциплине «Организация обслуживания туристов» представлен в приложении к рабочей программе дисциплины и включает в себя:

- компетенцию с указанием этапов её формирования в процессе освоения образовательной программы;
- описание показателей и критериев оценивания компетенции на различных этапах её формирования, описание шкал оценивания;
- типовые контрольные задания или материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенции;
- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенции.

Примерная тематика эссе

1. Информационное сопровождение туров, осуществляемое одним из ведущих туроператоров (на выбор студента).
2. Операционное сопровождение туров, осуществляемое одним из ведущих туроператоров (на выбор студента).
3. Технологическое сопровождение туров, осуществляемое одним из ведущих туроператоров.
4. Рекламационное сопровождение туров, осуществляемое одним из ведущих туроператоров (на выбор студента).
5. Общая информационная оценка сайта туркомпании (на выбор).
6. Требования по оформлению пакета документов по различным видам туров.
7. Способы и методы, используемые туроператором для оценки качества предлагаемые туров.
8. Технологии организации сопровождения туристов в предпродажный период и во время реализации въездного тура.
9. Жалобы и претензии на работу туроператора на форумах в Интернете и их оценка.
10. Программы авиакомпаний по привлечению пассажиров: условия и особенности действия программ.
11. Организационная схема работы во время проведения автобусных экскурсионных туров.
12. Организация наземного обслуживания круизных пассажиров.
13. Туристское сопровождение детей и подростков.
14. Туристское сопровождение инвалидов.
15. Механизм передачи туристских услуг.
16. Туристские формальности в туристском сопровождении.
17. Правила техники безопасности при организации туристской поездки, экскурсий и туристского похода.
18. Приемы контроля качества предоставляемых туристу услуг.

19. Правила проведения инструктажа туристской группы.
20. Обеспечение безопасности туристов на маршруте.
21. Правила организации обслуживания туристов в гостиницах и туристских комплексах.
22. Работа с жалобами и претензиями туристов.
23. Сопровождение туристов во время экскурсионных программ.
24. Туристское сопровождение при предоставлении санаторных услуг.
25. Сопровождение туристов в государственной политике РФ
26. Сопровождение туристов при оформлении туристкой выездной визы
27. Операционное или документационное сопровождение в работе турагентства
28. Послепродажное обслуживание как разновидность сопровождения туриста
29. Способы оптимизации туристского обслуживания на современном этапе развития туристской отрасли.

*Вопросы для проведения промежуточной аттестации по дисциплине
(дифференцированный зачет)*

1. Услуги по организации досуга туристов. Классификация предприятий досуга.
2. Качество услуги как объект управления
3. Качество услуги с точки зрения потребителя
4. Типология элементов обслуживания Кедотта-Терджена
5. Понятие «качество услуги»
6. Экономические аспекты качества.
7. Экономическая эффективность улучшения качества.
8. Методы обеспечения качества.
9. Классификация средств размещения и их роль в туризме
10. Классификация гостиниц по различным признакам
11. Национальные классификации гостиниц
12. Основные службы гостиницы и их назначение
13. Уровни обслуживания в гостиницах.
14. Классификация предприятий общественного питания
15. Обобщенная классификация туристских предприятий питания.
16. Виды сервиса при обслуживании туристов.
17. Формы и методы обслуживания в ресторанах.
18. Организация обслуживания в номерах гостиницы.
19. Особенности экскурсионного обслуживания туристов.
20. Разработка экскурсионных услуг. Экскурсионная услуга.
21. Экскурсионная программа обслуживания. Этапы разработки экскурсии.
22. Рекреационная сущность туристской анимации. Функции туристской анимации.
23. Типология анимации.
24. Виды анимации как элемента анимационных программ.
25. Возможности использования анимационных программ в различных видах туризма.
26. Качества аниматора.
27. Функциональные обязанности аниматоров.
28. Квалификационные требования к аниматору.
29. Классификация туристов и особенности работы с разными категориями туристов.
30. Материальная база, оборудование, реквизит для обеспечения плодотворной работы анимационной службы туркомплексов.
31. Типология направлений и программ туристской анимации. Виды анимационных программ.
32. Технология создания и реализации анимационных программ.
33. Анимационная работа с детьми и подростками.
34. Организация зрелищно-игровых и конкурсных программ для туристов.

35. Понятие качества туристских услуг.
36. Процесс контроля качества туристских услуг.
37. Приёмы контроля качества предоставляемых туристу услуг по организации досуга.
38. Методы контроль качества услуг.

7 Рекомендуемая литература

7.1 Основная литература

1. Боголюбова С.А. Виды и тенденции развития туризма: учебное пособие для вузов / С.А. Боголюбова. - Москва: Издательство Юрайт, 2021. - 231 с. — (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-13686-9. - Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт] // [Электронные ресурсы]. – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/477181>.
2. Тимохина Т.Л. Организация гостиничного дела: учебник для вузов / Т.Л. Тимохина. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва: Издательство Юрайт, 2021. - 297 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-14414-7. - Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт // [Электронные ресурсы]. – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/477769>.

7.2 Дополнительная литература

3. Боголюбова С.А. Виды и тенденции развития туризма: учебное пособие для вузов / С.А. Боголюбова. - Москва: Издательство Юрайт, 2021. - 231 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-13686-9. - Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт] // [Электронные ресурсы]. – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/477181>.

8 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Журнал «Российский журнал менеджмента»: [Электронный ресурс]. - Режим доступа: www.rjm.ru
2. Всем, кто учится: обзоры сайтов, учебники по экономике и управлению – <http://www.alleng.ru>
3. Федеральный образовательный портал «Экономика, Социология, Менеджмент»: [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.ecsocman.edu.ru>
4. Электронно-библиотечная система «ЛАНЬ»: [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://e.lanbook.com/>
5. Электронно-библиотечная система «eLibrary»: [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.elibrary.ru>
6. Электронная библиотека диссертаций РГБ: [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.diss.rsl.ru>
7. Электронная библиотека GrebennikOn: [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://grebennikon.ru/>

9 Методические указания по освоению дисциплины

Методика преподавания данной дисциплины предполагает чтение лекций, проведение практических (семинарских) занятий, групповых и индивидуальных консультаций по отдельным (наиболее сложным) специфическим проблемам дисциплины. Предусмотрена самостоятельная работа студентов, а также прохождение промежуточной аттестации (дифференцированного зачёта).

Лекции посвящаются рассмотрению наиболее важных концептуальных вопросов:

основным понятиям; обсуждению вопросов, трактовка которых в литературе еще не устоялась либо является противоречивой. В ходе лекций студентам следует подготовить конспекты лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; пометить важные мысли, выделять ключевые слова, термины; проверять термины, понятия с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь; обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии.

Целью проведения практических (семинарских) занятий является закрепление знаний студентов, полученных ими в ходе изучения дисциплины на лекциях и самостоятельно. Практические занятия проводятся, в том числе, в форме семинаров; на них обсуждаются вопросы по теме, проводятся письменные работы, проводится тестирование, обсуждаются эссе, проводятся опросы, предусмотрена работа с контурными картами, разрабатываются туристические маршруты.

Для подготовки к занятиям семинарского типа студенты выполняют проработку рабочей программы, уделяя особое внимание целям и задачам, структуре и содержанию дисциплины; конспектирование источников; работу с конспектом лекций; подготовку ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы.

При изучении дисциплины используются интерактивные методы обучения, такие как:

1. Лекция:

– проблемная лекция, предполагающая изложение материала через проблемность вопросов, задач или ситуаций. При этом процесс познания происходит в научном поиске, диалоге и сотрудничестве с преподавателем в процессе анализа и сравнения точек зрения;

2. Семинар:

– тематический семинар - этот вид семинара готовится и проводится с целью акцентирования внимания студентов на какой-либо актуальной теме или на наиболее важных и существенных ее аспектах. Перед началом семинара студентам дается задание – выделить существенные стороны темы. Тематический семинар углубляет знания студентов, ориентирует их на активный поиск путей и способов решения затрагиваемой проблемы.

В ходе проведения семинаров используются следующие формы работы со студентами: подготовка фиксированного сообщения, выполнение заданий для анализа ситуации.

Фиксированное сообщение (эссе) – мини-доклад на определенную тему, представляющее собой краткое освещение выбранной проблемы. В отличие от реферата, он не оформляется в виде письменной работы. При написании эссе по заданной теме следует составить план, подобрать основные источники. Основные источники информации: электронные, письменные (на бумажных носителях), устные. Методы сбора информации зависят от того, каким источником информации пользуется исследователь. Работа с электронными источниками предполагает знание в первую очередь методов использования данных Интернета, умение профессионально использовать возможности информационных технологий для сбора информации и пр. Важно отметить, что работа с электронными источниками информации значительно сокращает время на поиск и обработку информационных данных.

Работа с письменными источниками включает:

1) документальное изучение и описание фактов, событий, деталей из первичных источников (нормативные документы, статистические данные, информационные справки, отчеты, статьи и монографии, журналы и пр.);

2) раскрытие существа фактов, идей во взаимосвязи, взаимодействии и выявление

законов их развития;

3) анализ, обобщение фактического материала и формулирование выводов (контент-анализ).

Работа с устными источниками (наблюдение, социологический опрос, изучение общественного мнения, экспертные оценки и пр.) предъявляет особые требования к специальной подготовке исследователя по использованию методов получения устной информации.

Следует подчеркнуть, что так называемая вторичная информация (нормативные документы, статистические данные, информационные справки, отчеты, статьи и монографии) требует к себе индивидуального подхода при оценке их важности, надежности и достоверности. При подготовке доклада главным является обработка материалов: раскрытие, объяснение качественных и количественных проявлений фактов, сущности вещей, явлений и событий.

Этому способствует всесторонний анализ материалов, сравнительное их изучение по форме и по содержанию, вдумчивое обобщение и определение закономерности явлений. Раскрытию существа фактов и явлений помогают различные приемы анализа и обработки фактических материалов. В одних случаях необходимо применение аналогий, в других – сравнение, в-третьих – рассмотрение под новым углом зрения, с новых позиций и пр.

Прием аналогий позволяет определить сходство явлений и событий в каких-либо признаках или отношениях. Обобщение фактического материала – это не просто перечисление и систематизация различных фактов, а один из важных и эффективных приемов научного анализа, восхождение от конкретного к абстрактному и снова к конкретному на более высоком теоретическом уровне. В процессе анализа очень важно подытожить накопленные фактические данные, тщательно и всесторонне пересмотреть их в целом, дать строгую и критичную оценку результатов.

Обобщение и анализ должны заканчиваться выводами.

10 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационно-справочных систем

10.1 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса

- электронные образовательные ресурсы, представленные в п. 8 рабочей программы;
- использование слайд-презентаций;
- изучение нормативных документов на официальном сайте федерального органа исполнительной власти, проработка документов;
- интерактивное общение со студентами и консультирование посредством электронной почты.

10.2 Перечень программного обеспечения, используемого при осуществлении образовательного процесса

При освоении дисциплины используется лицензионное программное обеспечение:

- «Пакет Р-7 офис».

10.3 Перечень информационно-справочных систем

- справочно-правовая система Гарант <http://www.garant.ru/online>

11 Материально-техническое обеспечение дисциплины

- для проведения занятий лекционного типа, практических (семинарских) занятий,

групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, самостоятельной работы учебная аудитория № 7-406 с комплектом учебной мебели на 36 посадочных мест; ноутбуком, пакетами прикладных программ (общего назначения), телевизором, подключением к локальной сети университета, подключением к сети Интернет, стендом по охране труда.

– для самостоятельной работы обучающихся предусмотрены аудитория № 7-305, оборудованная 5 рабочими станциями с доступом к сети «Интернет», электронным библиотекам, электронной информационно-образовательной среде организации, комплектом учебной мебели на 29 посадочных мест.