

Частное образовательное учреждение высшего образования
"Ростовский институт защиты предпринимателя"

(г. Ростов-на-Дону)

УТВЕРЖДАЮ

Ректор
Паршина А.А.

**Технологии организации бизнес-обслуживания в
индустрии туризма и гостеприимства
рабочая программа дисциплины (модуля)**

Учебный план 43.03.02_2023_ОФО.plx
43.03.02 Туризм

Квалификация **бакалавр**

Форма обучения **очная**

Общая трудоемкость **4 ЗЕТ**

Часов по учебному плану 144

в том числе:

аудиторные занятия 32

самостоятельная работа 111,9

контактная работа во время
промежуточной аттестации (ИКР) 0,1

Виды контроля в семестрах:
зачеты 5

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	5 (3.1)		Итого	
	УП	РП		
Неделя	17 1/6			
Вид занятий	УП	РП	УП	РП
Лекции	16	16	16	16
Практические	16	16	16	16
Иная контактная работа	0,1	0,1	0,1	0,1
Итого ауд.	32	32	32	32
Контактная работа	32,1	32,1	32,1	32,1
Сам. работа	111,9	111,9	111,9	111,9
Итого	144	144	144	144

Программу составил(и):
к.э.н., Доцент, Козлова Е.В.

Рецензент(ы):
к.г.н., Доцент, Шевченко Е.М.

Рабочая программа дисциплины

Технологии организации бизнес-обслуживания в индустрии туризма и гостеприимства

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 516)

составлена на основании учебного плана:

43.03.02 Туризм

утвержденного учёным советом вуза от 29.06.2023 протокол № 35.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Гражданско-правовые дисциплины

Протокол от 31.05.2023 г. № 10

Зав. Кафедрой Куликова Т.В.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1	Подготовка в составе других дисциплин блока "Блок 1 - Дисциплины (модули)" Образовательной программы в соответствии с требованиями, установленными федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования для формирования у выпускника профессиональных компетенций, способствующих решению профессиональных задач в соответствии с типом задач профессиональной деятельности, предусмотренным учебным планом и профильной направленностью "Технологии организации экскурсионных услуг".
-----	---

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цикл (раздел) ОП:	Б1.О
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Организационно-управленческая практика
2.1.2	Организация туристской деятельности
2.1.3	Сервисная деятельность
2.1.4	География
2.1.5	Ознакомительная практика
2.1.6	Основы и история туризма
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы
2.2.2	Преддипломная практика

3. ФОРМИРУЕМЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ И ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен:	
3.1 Знать	: основные понятия туристского продукта, в т.ч. на основе современных информационно- коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста
3.2 Уметь	формировать туристский продукт, в т.ч. на основе современных информационно- коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста
3.3 Владеть	формированием туристского продукта, в т.ч. на основе современных информационно- коммуникативных технологий, а
ОПК-3: Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	
ОПК-3.1: Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в туристской сфере	
	Частично знает требуемое качество процессов оказания услуг в туристской сфере
	В большинстве случаев знает требуемое качество процессов оказания услуг в туристской сфере
	Уверенно и свободно знает требуемое качество процессов оказания услуг в туристской сфере
	Частично обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в туристской сфере
	В большинстве случаев умеет обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в туристской сфере
	Уверенно и свободно умеет обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в туристской сфере
	Частично владеет методикой обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в туристской сфере
	В большинстве случаев владеет методикой обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в туристской сфере
	Уверенно и свободно владеет методикой обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в туристской сфере
ОПК-3.2: Знает требования к качеству процессов оказания услуг в туристской сфере	
	Частично знает требуемое качество процессов оказания услуг в туристской сфере
	В большинстве случаев знает требуемое качество процессов оказания услуг в туристской сфере
	Уверенно и свободно знает требуемое качество процессов оказания услуг в туристской сфере
	Частично обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в туристской сфере
	В большинстве случаев умеет обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в туристской сфере
	Уверенно и свободно умеет обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в туристской сфере
	Частично владеет методикой обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в туристской сфере
	В большинстве случаев владеет методикой обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в туристской сфере
	Уверенно и свободно владеет методикой обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в туристской сфере

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)							
Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература и эл. ресурсы	Инте ракт.	Примечание
	Раздел 1.						
1.1	Формы и содержание организации обслуживания в индустрии гостеприимства /Тема/	5	0				
1.2	/Лек/	5	4	ОПК-3.1 ОПК-3.2	Л1.1Л2.1		
1.3	/Пр/	5	4	ОПК-3.1 ОПК-3.2	Л1.1Л2.1		
1.4	/Ср/	5	30	ОПК-3.1 ОПК-3.2	Л1.1Л2.1		
	Раздел 2.						
2.1	Деловой туризм как направление в индустрии туризма /Тема/	5	0				
2.2	/Лек/	5	4	ОПК-3.1 ОПК-3.2	Л1.1Л2.1		
2.3	/Пр/	5	4	ОПК-3.1 ОПК-3.2	Л1.1Л2.1		
2.4	/Ср/	5	30	ОПК-3.1 ОПК-3.2	Л1.1Л2.1		
	Раздел 3.						
3.1	МICE-туризм как разновидность делового туризма /Тема/	5	0				
3.2	/Лек/	5	4	ОПК-3.1 ОПК-3.2	Л1.1Л2.1		
3.3	/Пр/	5	4	ОПК-3.1 ОПК-3.2	Л1.1Л2.1		
3.4	/Ср/	5	26,9	ОПК-3.1 ОПК-3.2	Л1.1Л2.1		
	Раздел 4.						
4.1	Организация предоставления дополнительных и сопутствующих услуг в гостиницах и туристских комплексах при обслуживании бизнес-туристов /Тема/	5	0				
4.2	/Лек/	5	4	ОПК-3.1 ОПК-3.2	Л1.1Л2.1		
4.3	/Пр/	5	4	ОПК-3.1 ОПК-3.2	Л1.1Л2.1		
4.4	/Ср/	5	25	ОПК-3.1 ОПК-3.2	Л1.1Л2.1		
4.5	/ИКР/	5	0,1				

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

Вопросы для оценки результата освоения "Знать":

- 1) Основные виды делового туризма.
- 2) Особенность средств размещения в конгрессно - выставочном туризме.
- 3) Понятие и основные виды интенсив туризма.
- 4) Конгресс. Семинары и тренинги. Деловые встречи.
- 5) Туристическое развитие и туристический потенциал развития делового туризма.
- 6) Основные туристические районы развития делового туризма.
- 7) Тенденции современного развития делового туризма в России и за рубежом.
- 8) Перспективы развития делового туризма.
- 9) Основные международные выставки. Основные российские выставки.
- 10) Понятие, классификация и значение выставок.
- 11) Территориальное размещение MICE туризма.

12) Нормативно-правовое регулирование МІСЕ-туризма.

Вопросы для оценки результата освоения "Уметь":

- 1) Применять требования к железнодорожному транспорту при проведении деловых мероприятий.
- 2) Применять требования к автомобильному транспорту при проведении деловых мероприятий.
- 3) Организовывать деловые приемы.
- 4) Организовывать деловые переговоры.
- 5) Организовывать питание деловых мероприятий.
- 6) Применять культуру ресторанного сервиса.
- 7) Организовывать корпоративного мероприятия.
- 8) Проводить исследование удовлетворения потребностей индивида в услугах ... (на примере конкретного предприятия).
- 9) Применять современные информационные технологии и программное обеспечение в сфере управления гостинично-ресторанными предприятиями.
- 10) Обеспечивать безопасность проживания в гостиницах и туристских комплексах при обслуживании бизнес-туристов.
- 11) Анализировать состояние и перспективы развития МІСЕ-туризма В РФ.
- 12) Анализировать инфраструктуру МІСЕ туризма.

Вопросы для оценки результата освоения "Иметь навыки":

- 1) Использования железнодорожного транспорта к обеспечению деловых мероприятий.
- 2) Использования автомобильного транспорта к обеспечению деловых мероприятий.
- 3) Применения понятий логистика, визовая поддержка.
- 4) Организации услуг общественного питания в деловом туризме.
- 5) Владения этикетом в деловом туризме и при организации деловых мероприятий.
- 6) Работы с индивидуальными клиентами.
- 7) Применения основных этапов проектирования обслуживания корпоративных мероприятий.
- 8) Организации питания деловых мероприятий.
- 9) Приема зарубежных делегаций.
- 10) Ведения переговоров.

5.2. Темы письменных работ

- виды бизнес мероприятий;
- виды деловых мероприятий (Конференция. Бизнес-семинар);
- виды деловых мероприятий(День открытых дверей. Пресс - ланч);
- факторы влияющие на выбор гостиницы для проведения бизнес мероприятия.(Особенности бизнес - отелей);
- бизнес – услуги в гостинице;
- основные этапы проведения бизнес мероприятий;
- разработка проведенный бизнес мероприятий в гостинице(на примере);
- сущность и роль качества услуг и обслуживания в индустрии гостеприимства;
- формы и содержание организации обслуживания в гостиницах и туристских комплексах;
- обеспечение безопасности проживающих в гостиницах и туристских комплексах;
- организация питания в гостиницах и туристских комплексах при обслуживании бизнес-туристов;
- организация анимационной деятельности гостиничного предприятия при обслуживании бизнес-туристов;
- материально-техническая база и интерьер гостиничных предприятий;
- роль персонала в гостинично-ресторанном бизнесе. Корпоративная культура при обслуживании бизнес-туристов;
- нормативно-правовое регулирование МІСЕ-туризма;
- МІСЕ-менеджер - Менеджер по деловому туризму;
- зависимость МІСЕ-отрасли от глобальных кризисов и природных катаклизмов;
- инфраструктура МІСЕ туризма;
- институциональное строение индустрии встреч (МІСЕ);
- территориальное размещение МІСЕ туризма;
- МІСЕ-туризм как разновидность делового туризма.

5.3. Фонд оценочных средств

Значение оценки	Уровень освоения компетенции	Шкала оценивания (для аттестационной ведомости, зачетной книжки, документа об образовании)	Шкала оценивания (процент верных при проведении тестирования)
Балльная оценка - "удовлетворительно".	Пороговый	Оценка «удовлетворительно»	выставляется обучающемуся, который имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения последовательности изложения программного материала и испытывает трудности в выполнении практических навыков.
Балльная оценка - "хорошо".	Базовый	Оценка «хорошо»	выставляется обучающемуся, твердо знающему программный материал, грамотно и по существу его излагающему, который не допускает существенных неточностей в ответе, правильно применяет теоретические положения при решении практических работ и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.
Балльная оценка - "отлично".	Высокий	Оценка «отлично»	выставляется обучающемуся, глубоко и прочно усвоившему программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагающему, в ответе которого тесно увязываются теория с практикой. При этом обучающийся не затрудняется с ответом при видоизменении задания, показывает знакомство с литературой, правильно обосновывает ответ, владеет разносторонними навыками и приемами практического выполнения практических работ.
Дуальная оценка - "зачтено".		Оценка «зачтено»	выставляется обучающемуся, который имеет знания, умения и навыки, не ниже знания только основного материала, может не освоить его детали, допускать неточности, недостаточно правильные

формулировки, нарушения последовательности изложения программного материала и испытывает трудности в выполнении практических навыков. Балльная оценка - "неудовлетворительно", Дуальная оценка - "не зачтено". Не достигнут Оценка «неудовлетворительно, не зачтено» выставляется обучающемуся, который не знает значительной части программного материала, допускает ошибки, неуверенно выполняет или не выполняет практические работы. От 0% до 39%
5.4. Перечень видов оценочных средств
Контрольные задания, семинарские занятия, зачёт, экзамен

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Е.В. Козлова, Е.В. Козлова, А.А. Завьялов	Организация бизнес-обслуживания: Учебное пособие	, 2017

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Е.В. Козлова	Организация бизнес-обслуживания: Учебно-методическое пособие	РГУПС, 2016

6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

6.3.2.1	2. Информационная справочная система «Гарант»
6.3.2.2	1. Справочная Правовая Система КонсультантПлюс

7. МТО (оборудование и технические средства обучения)

№	Назначение	Оборудование	ПО	Адрес	Вид
2\1	Лек.	Демонстрационное оборудование, учебно-наглядные пособия Специализированная мебель: стол – 16 шт., стул – 31 шт., доска – 1 шт., компьютер – 1 шт., проектор – 1 шт	Операционная система Microsoft Windows 10 home Приложение Офис2016 Антивирус Nod 5 academic	344029, Ростовская область, г. Ростов-на-Дону, Первомайский район, ул. Сержантова, 2/104	Лек

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Методические материалы, определяющие процедуру оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций по дисциплине "Технологии организации бизнес-обслуживания в индустрии туризма и гостеприимства"