

Министерство образования и науки Российской Федерации
 Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
 высшего образования
 «Владимирский государственный университет
 имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»
 (ВлГУ)



«СТВЕРЖДАЮ»

Проректор

по учебно-методической работе

А.А.Панфилов

« 26 » 11 2015 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
по дисциплине

«ВВЕДЕНИЕ В ПРОФЕССИЮ»
 (наименование дисциплины)

Направление подготовки 43.03.01 "Сервис"

Профиль подготовки "Социально-культурный сервис"

Уровень высшего образования Бакалавриат

Форма обучения Очная

Семестр	Трудоем- кость зач. ед, час.	Лек- ций, час.	Практич. занятий, час.	Лаборат. работ, час.	СРС, час.	Форма промежуточного контроля (экз./зачет)
1	4 / 144	18	36	-	45	экзамен (45 час.)
Итого	4 / 144	18	36	-	45	экзамен (45 час.)

Владимир, 2015

Мол

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Учебная цель дисциплины — формирование системы базовых знаний о сервисной деятельности, услугах, формах и прогрессивных методах обслуживания потребителей услуг.

Задачи дисциплины:

— формирование у студентов устойчивой мотивации к изучению предмета и потребность в систематизированных знаниях в области сервиса для применения их в профессиональной деятельности;

— формирование представления о сервисной деятельности и устойчивой мотивации к освоению студентами основных принципов работы с потребителями как важнейшей составляющей успешной деятельности организации.

Студенты, обучающиеся по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» профиля «Социально-культурный сервис» получают необходимые теоретические знания, которые в дальнейшем используют на практике в различных сферах бизнеса.

Изучение дисциплины «Введение в профессию» необходимо, чтобы студенты могли понять возможности, которыми они располагают в вузе при обучении, а также основные позиции, отражающие элементы учебного и научного исследовательского процесса. Знания и навыки, получаемые студентами в результате изучения дисциплины, помогут им в работе над рефератами, курсовыми и дипломными работами.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина «Введение в профессию» является дисциплиной по выбору студента вариативной учебного плана подготовки бакалавров по направлению 43.03.01 «Сервис».

Для изучения дисциплины необходимы знания, умения и компетенции, полученные обучающимися в средней общеобразовательной школе.

Данная учебная дисциплина входит в систему пропедевтических курсов — «введений», ориентированных на изучение основ сервисной деятельности и на повышение гуманистической составляющей при подготовке профессионалов в сфере услуг.

Курс «Введение в профессию» закладывает базовые компетенции и основы изучения дисциплин «Сервисология», «Сервисная деятельность», «Менеджмент в сервисе», «Маркетинг в сервисе» и других дисциплин профессионального цикла, направленных на подготовку профессионалов в сфере обслуживания.

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

В результате освоения дисциплиной выпускник с квалификацией (степенью) «бакалавр» в соответствии с требованиями ФГОС, целями основной образовательной программы и задачами профессиональной деятельности должен обладать способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК 5), готовностью к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности (ПК-3).

В результате изучения дисциплины студент должен:

Знать: основные понятия, сущность и роль социально-культурного сервиса в решении экономических, социальных и гуманитарных проблем общества (ПК-3)

Уметь организовать процесс изучения дисциплины с применением современных технологий, используя богатый потенциал научной библиотеки университета (ОК-5)

Владеть навыками поиска, сбора и анализа научно-технической информации для подготовки доклада по теме, в целях изучения отечественного и зарубежного опыта в социально-культурном сервисе и туризме (ПК 3)

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ «ВВЕДЕНИЕ В ПРОФЕССИЮ»

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единиц, 144 часа.

№ /п	Раздел (тема) дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)						Объем учебной работы, с применением интерактивных методов (в часах %)	Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра), форма промежуточной аттестации (по семестрам)	
				Лекции	Семинары	Практические занятия	Лабораторные работы	Контрольные работы, коллоквиумы	СРС			КП / КР
1	Введение. Предмет, цели и задачи курса. Основные понятия.	1	1-2	2		2			4		2/50	Эссе
2	История развития туризма, социально-культурного сервиса	1	3-4	2		4			6		4/67	
3	Формы организации предоставления туристских и социально-культурных услуг	1	5-6	2		4			4		4/67	Рейтинг

4	Виды туристских организаций. Классификация туристов. Права и обязанности туристов.	1	7-8	2	4	6	6/100	
5	Организационные формы туризма и основные категории. Основные виды, формы и разновидность и туризма.	1	9-10	2	4	6	4/67	
6	Мотивация туризма и путешествий	1	11-12	2	2	6	2/50	Рейтинг
7	Основы туроператорской и турагентской деятельности	1	13-14	2	6	4	-	Тест
8	Профессиональные стандарты персонала	1	15-16	2	4	4	2/34	
9	Технология профессионального самоопределения личности специалиста в сфере туризма и социально-культурного сервиса	1	17-18	2	6	5	6/75	Рейтинг
Итого				18	36	45	30/56	45 (экзамен)

Матрица соотнесения тем/разделов учебной дисциплины/модуля и формируемых в них профессиональных компетенций представлена в таблице.

Темы, разделы дисциплины	Количество часов	Компетенции		Σ общее число компетенций
		ОК-5	ПК-3	

Введение.				
Предмет, цели и задачи курса. Основные понятия.	8	+	+	2
История развития туризма, социально-культурного сервиса	12	+	+	2
Формы организации предоставления туристских и социально-культурных услуг	10	+	+	2
Виды туристских организаций. Классификация туристов. Права и обязанности туристов.	12	+	+	2
Организационные формы туризма и основные категории. Основные виды, формы и разновидности туризма.	12	+	+	2
Мотивация туризма и путешествий	10	+	+	2
Основы туроператорской и турагентской деятельности	12	+	+	2
Профессиональные стандарты персонала	10	+	+	2
Технология профессионального самоопределения личности специалиста в сфере туризма и социально-культурного сервиса	13	+	+	2
Экзамен	45	+	+	2
Итого	144			
Вес компетенции		1	1	

СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ ДИСЦИПЛИНЫ

Перечень тем лекционных занятий

Тема 1. Введение. Предмет, цели и задачи курса. Основные понятия.

Основные понятия и определения туризма как сферы деятельности. Базовые понятия сервисной деятельности (потребность, услуга, обслуживание и пр.). Предпосылки развития сервисной деятельности. Роль сервисной деятельности в социально-экономической жизни страны. Необходимость и возможность познания мира. Понятие и виды уровней образования. Особенности занятости в индустрии туризма и гостеприимства. Взаимосвязь основных тенденций развития туризма и профессиональные требования к работникам индустрии туризма и гостеприимства.

Тема 2. История развития туризма, социально-культурного сервиса.

Значение туризма в жизни общества. Исторические этапы развития туризма и гостеприимства. История путешествий. Паломничество. Путешествия и начало туризма. Значение туризма в жизни общества: экономическое, социальное, гуманитарное. Основные факторы, влияющие на развитие туристской отрасли. Исторические аспекты развития туристской отрасли. Исторические аспекты развития гостиничного бизнеса. Становление и развитие средств размещения.

Понятия: «туризм, путешествие», международные понятия «туризм, турист», функции туризма – восстановительная, развивающая, развлекательная, воспитательная, возможности экономического воздействия туризма. Туризм и социальные проблемы общества. Туризм – совмещение отдыха с познаванием. Туризм и воспитание подрастающего поколения. Развитие социально-культурного сервиса в России.

Тема 3. Формы организации предоставления туристских и социально-культурных услуг.

Факторы, влияющие на конкурентоспособность туристского обслуживания: качество, надежность, безопасность, оправданность цены, сегментация потребителей, сезонная дифференциация цен, скидки и льготы. Факторы, вызывающие потребность в туризме. Услуга как деятельность по удовлетворению нужд и потребностей людей. Потребитель услуги / исполнитель услуги. Материальные услуги (удовлетворяющие материальные потребности людей) / социально-культурные услуги (удовлетворяющие духовные, интеллектуальные потребности людей). Предоставление услуги. Жизненный цикл услуги. Отличительные характеристики услуги.

Тема 4. Виды туристских организаций. Классификация туристов. Права и обязанности туристов.

Международные организации. Региональные организации. Национальные организации. Ассоциации туристских организаций. Ассоциация гостиниц и туристских организаций. Деление туристов на три группы в зависимости от спроса. Классификация туристов немецким исследователем Г. Ганом. Права и обязанности туристов. Формы и методы обслуживания потребителей. Закон РФ «О защите прав потребителей». Основные права потребителей. Правила приема и оформления заказов на услуги (работы). Стандарты обслуживания. Системы контроля выполнения стандартов.

Тема 5. Организационные формы туризма и основные категории. Основные виды, формы и разновидности туризма.

Классификации туризма. По цели: лечебный, оздоровительный, познавательный, спортивный, развлекательный, конгрессный, религиозный, деловой, по числу участников: групповой и индивидуальный; по характеру организации: регламентированный и самостоятельный; по подвижности: стационарный и кочевой; по виду транспортных средств и способу передвижения: пешеходный конный, автомобильный, велосипедный, водный, лыжный, железнодорожный; по продолжительности: кратковременный и многодневный; по сезонности: сезонный и круглогодичный; по району: в пределах своего района (местный), в других районах, по всей стране; по составу туристов: профессиональный и смешанный, по возрасту (молодежный, детский, пенсионеров и смешанный). Внутренний туризм. Международный туризм.

Тема 6. Мотивация туризма и путешествий.

Классификация аспектов мотивации. Этапы принятия решения о покупке туристского продукта. Основные факторы туристской мотивации. Барьеры к

путешествию. Туристский интерес, характеристика природных и социально-исторических туристско-рекреационных ресурсов.

Тема 7. Основы туроператорской и турагентской деятельности.

Туроператоры, четыре типа туроператоров: массового рынка; специализированного сегмента рынка; внутреннего рынка; внешнего рынка. Турагенты, контрагенты. Потенциальный туристский продукт.

Тема 8. Профессиональные стандарты персонала.

Понятие культуры сервиса (культуры обслуживания). Профессиональные основы деятельности работников сферы сервиса. Оценка уровня культуры сервиса. Профессиональные требования к персоналу. Знания, умения и навыки, которыми должен обладать работник сферы услуг.

Тема 9. Технология профессионального самоопределения личности специалиста в сфере туризма и социально-культурного сервиса.

Психология службы сервиса как специальная отрасль психологии. Тактика обслуживания потребителей услуги. Профессиональная этика работников сервиса. Культура общения работников с клиентами. Этика взаимоотношений в трудовом коллективе. Современная корпоративная культура.

Современные требования к кадрам руководителей туристских организаций применительно к новым формам и тенденциям развития социально-культурной деятельности. Организация деятельности руководителя: управленческая культура руководителя; планирование как функция управления коллективом; анализ деятельности руководителя; стиль и методы управления коллективом.

Практические занятия

Освоение курса предполагает проведение практических занятий с целью закрепления теоретических знаний и формирования прикладных навыков, направленных на развитие профессиональных компетенций студентов.

Практические занятия проводятся с использованием интерактивных технологий в виде решения кейсов на базе материалов и реальных ситуаций, взятых из практики организаций туризма и социально-культурного сервиса, проведения дискуссий и круглых столов по наиболее актуальным проблемам, а также проведение выездных занятий с посещением предприятий туристской сферы.

Примерная тематика проведения практических занятий студентов.

Тема 1. Предмет, цели и задачи курса. Основные понятия.

- 1) Базовые понятия сервисной деятельности (потребность, услуга, обслуживание и пр.).
- 2) Роль сервисной деятельности в социально-экономической жизни страны. Необходимость и возможность познания мира.
- 3) Особенности занятости в индустрии туризма и гостеприимства.
- 4) Взаимосвязь основных тенденций развития туризма и профессиональные требования к работникам индустрии туризма и гостеприимства

Тема 2. История развития туризма, социально-культурного сервиса.

- 1) Исторические этапы развития туризма и гостеприимства.
- 2) Основные факторы, влияющие на развитие туристской отрасли. Исторические аспекты развития туристской отрасли. Исторические аспекты развития гостиничного бизнеса. Становление и развитие средств размещения.
- 3) Развитие социально-культурного сервиса в России.

Тема 3. Формы организации предоставления туристских и социально-культурных услуг.

- 1) Факторы, вызывающие потребность в туризме.
- 2) Понятие и сущность услуги.
- 3) Отличительные характеристики услуги в туризме и социально-культурном сервисе.

Тема 4. Виды туристских организаций. Классификация туристов. Права и обязанности туристов.

- 1) Виды туристских организаций.
- 2) Классификация туристов.
- 3) Права и обязанности туристов.
- 4) Формы и методы обслуживания потребителей.
- 5) Стандарты обслуживания.

Тема 5. Организационные формы туризма и основные категории. Основные виды, формы и разновидности туризма.

- 1) Классификация туризма.
- 2) Организационные формы туризма и основные категории.
- 3) Особенности предприятий социально-культурного сервиса.

Тема 6. Мотивация туризма и путешествий.

- 1) Классификация аспектов мотивации.
- 2) Основные факторы туристской мотивации.
- 3) Туристский интерес, характеристика природных и социально-исторических туристско-рекреационных ресурсов.

Тема 7. Основы туроператорской и турагентской деятельности.

- 1) Понятие и сущность туроператорской деятельности.
- 2) Понятие и сущность турагентской деятельности.
- 3) Понятие и сущность туристского продукта: определение, свойства, формирование.

Тема 8. Профессиональные стандарты персонала.

- 1) Понятие культуры сервиса (культуры обслуживания).
- 2) Профессиональные основы деятельности работников сферы сервиса.
- 3) Профессиональные требования к персоналу.

Тема 9. Технология профессионального самоопределения личности специалиста в сфере туризма и социально-культурного сервиса.

- 1) Психология службы сервиса как специальная отрасль психологии.
- 2) Профессиональная этика работников сервиса.

- 3) Современные требования к кадрам руководителей туристских организаций применительно к новым формам и тенденциям развития социально-культурной деятельности.
- 4) Организация деятельности руководителя.

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В процессе освоения дисциплины «Введение в профессию» применяются образовательные технологии, обеспечивающие развитие компетентного подхода, формирования у студентов профессиональных компетенций. Образовательные технологии реализуются через такие формы организации учебного процесса, как лекции, практические занятия и самостоятельная работа.

Кроме вводных и обзорных лекций используются проблемные лекции и лекции-диалоги в форме дискуссий, что активизирует процесс обучения. Проблемные лекции считаются наиболее оптимальными для учебного процесса, так как образовательная деятельность имеет в своей основе решение проблемных ситуаций.

В результате дискуссий у студентов развивается мышление, позволяющее избежать пассивного восприятия информации и содействовать свободному обмену мнениями. Для развития образного мышления у студентов используется мультимедийное сопровождение лекций и видеоматериалов.

Предполагается использование следующих интерактивных форм проведения занятий:

Метод	Темы, в которых применяется	Количество часов
Дискуссии	Тема 1. Роль сервисной деятельности в социально-экономической жизни страны.	2
	Тема 2. Основные факторы, влияющие на развитие туристской отрасли.	2
	Тема 4. Права и обязанности туристов.	2
Эссе	Тема 8. Как я представляю свою специальность в будущем	2
	Тема 9. Я – профессионал своего дела	2
Case-study (анализ конкретных ситуаций)	Тема 6. Мотивация туризма и путешествий.	2
	Тема 9. Технология профессионального самоопределения личности специалиста в сфере туризма и социально-культурного сервиса.	2
Встреча с представителями туристских компаний Владимирского региона	Тема 3. Формы организации предоставления туристских и социально-культурных услуг.	2
	Тема 7. Основы туроператорской и турагентской деятельности.	2
Деловая игра «Выбор экскурсионного тура»	Тема 9. Технология профессионального самоопределения личности специалиста в сфере туризма и социально-культурного сервиса.	2

6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины «Введение в профессию» направлена на закрепление основных элементов теоретического и практического курсов. В ходе ее реализации по предварительно выданным студентам заданиям предусмотрены следующие формы контроля:

1. Рейтинг-контроль.
2. Решение ситуационных задач в рамках практических работ.
3. Индивидуальные и коллективные консультации по практической работе.
4. Выступление и оппонирование на практических занятиях.
5. Подготовка эссе.
6. Экзамен.

Текущий контроль включает участие в интерактивных играх, упражнениях, тренингах, а также проведение тестирования.

Промежуточная аттестация по курсу осуществляется в форме экзамена.

Примерные вопросы к экзамену.

1. Классическое определение туризма и развернутая характеристика его составляющих.
2. Туризм - как важная составляющая экономики государств.
3. Деление туризма на внутренний и международный. Понятие «национальный туризм».
4. Деление туризма по способу организации на плановый и самодеятельный. Понятие социального туризма.
5. Турист – как потребитель тура, туристского продукта или туристских услуг. Международный (иностраный) турист. Внутренний турист.
6. Туристская отрасль, туристская деятельность, туристская индустрия.
7. Туризм и социальные проблемы общества. Влияние туризма на оздоровление общества. Туризм и повышение уровня жизни населения. Роль туризма в решении проблем безработицы. Гуманитарное развитие общества. Туризм – совмещение отдыха с познаванием. Мирная направленность туризма. Интеллектуальное содержание туристской деятельности. Туризм и воспитание подрастающего поколения.
8. Факторы, вызывающие потребность в туризме: познавательная группа, региональная, экономическая, психологическая.
9. Условия развития туризма: внутренние и внешние, природно-географические, социально-экономические, политические, культурно-исторические и др.
10. Факторы развития туризма. Факторы, воздействующие на размещение туризма.
11. Виды туристских организаций: международные, региональные, национальные.
12. Цели, права и обязанности туристов.
13. Основные типологии туристов.
14. Основные классификации туризма.
15. Внутренний туризм и его основные характеристики.
16. Международный туризм и его особенности.
17. Активный и пассивный туризм.
18. Плановый туризм - групповой и индивидуальный.
19. Самодеятельный туризм – как форма активного туризма.
20. Разновидности туров.
21. Понятие туроператорской и турагентской деятельности.
22. Туроператор как туристское предприятие.
23. Четыре типа туроператоров. Инициативные и внутренние (рецептивные) операторы.

24. Потенциальный туристский продукт страны, региона, территории. Потребительная стоимость туристского продукта, "туристские расходы" как общая сумма потребительских расходов туристов.
25. Туристский продукт - тур, туристско-экскурсионные услуги, товары.
26. Социальный туризм.
27. Туристский интерес, характеристика природных и социально-исторических туристско-рекреационных ресурсов.
28. Профессиональные стандарты работников туристской сферы.
29. Профессиональная этика работников социально-культурного сервиса.
30. Исторические этапы развития туризма в мире и России.

Примерные задания для проведения текущего контроля знаний студентов:

Рейтинг 1 Определите основные цели, задачи и состав участников международных туристских организаций

1. Всемирная туристская организация - ВТО (World Tourism Organization - WTO).
2. Международная ассоциация воздушного транспорта.
3. Международная организация гражданской авиации.
4. Азиатско-Тихоокеанская туристская ассоциация.
5. Российская ассоциация туристских агентств (РАТА).
6. Ассоциация туристских организации «ЕвроАзия».
7. Российская гостиничная ассоциация (РГА).

Рейтинг 2 Тест для проверки знаний

1. Общество, в котором сфера услуг имеет приоритетное развитие и превалирует над объемом промышленного производства и производства сельскохозяйственной продукции называется
 - а) + постиндустриальное
 - б) аграрное
 - в) индустриальное
2. Ведущий ресурс развития сферы туризма
 - а) культурно-исторические ресурсы
 - б) информационные ресурсы
 - в) + человеческие ресурсы
 - г) природно-климатические ресурсы.
3. Одна из причин роста конкуренции в сфере туризма:
 - а) рост валового национального продукта
 - б) изменение структуры рабочего и досугового времени
 - в) + появление более мобильных и более информированных потребителей услуг
 - г) усиление государственной поддержки туризма
4. Устойчивый туризм
 - а) + отражает интересы местных жителей
 - б) + носит природоохранный характер
 - в) + опирается на практику сохранения местной культуры
 - г) развивается на особо охраняемых природных территориях (ООПТ)
 - д) регулируется законом «Об особых экономических зонах РФ»
 - е) является объектом сертификации международного уровня
5. Туристские ресурсы дестинации

- а) + могут быть созданы искусственно
- б) являются собственностью региона
- в) могут использоваться только в комплексе
- г) составляют туристско-рекреационный кластер

6. Социальное значение туризма является приоритетным перед экономическим - это заявлено

- а) + Манильской декларации туризма (1980 г.);
- б) Гаагской декларации туризма (1989 г.);
- в) ФЗ РФ «Об основах туристской деятельности в РФ» (1996 г.);
- г) ФЗ РФ «О туризме» (2002 г.).

7. Особенностью туристского продукта является то, что он

- а) является сезонным;
- б) + не может быть вывезен за пределы региона;
- в) имеет технологическую документацию, соответствующую ГОСТу;
- г) включает в себя одну или более ночевки.

8. Согласно Гаагской декларации туризм может быть эффективным средством содействия социально-экономическому росту всех стран, при этом подчеркивается, что сфера туризма должна строиться на принципе

- а) + самообеспечения
- б) приоритетного государственного финансирования в группе социальных статей бюджета
- в) эффективной коммерциализации культурно-познавательных турпродуктов
- г) вовлечения в туризм молодежи

9. Хартия туризма утверждает, что местное население

- а) + Должно принимать туристов «с лучшим гостеприимством»
- б) Имеет право принять решения об ограничении туристской мобильности на своей территории
- в) Должно осуществлять политику невмешательства в туристскую деятельность
- г) Должно заниматься проблемами организации туризма на территории

10. Проблемы сохранения культурного наследия в условиях глобализации туризма отражены в

- а) + Осакской декларации 2001 года
- б) Манильской декларации 1980 года
- в) Гаагской декларации 1989 года
- г) Хартии туризма 1985 год

11. Ведущие проблемы внутреннего туризма России

- а) + несоответствие качества сервиса мировым стандартам
- б) + неосвоенность туристских ресурсов
- в) низкий внутренний туристский поток
- г) жесткая конкуренция туристских фирм
- д) повышение ставок страхования в сфере туризма

12. Основные факторы развития современного туризма

- а) + глобализация
- б) + экологизация
- в) + расширение роли досуговой сферы

- г) + информатизация
- д) политическая нестабильность
- е) разрывы социальных связей
- ж) страновая конкуренция

13. Недостатки регионального туризма России

- а) + отсутствие туристских кластеров
- б) + единообразие турпродуктов
- в) + разорванная цепочка услуг
- г) отсутствие туристского законодательства региона
- д) отсутствие заинтересованности общественных организаций в развитии туризма
- е) высокий уровень конкуренции на местном туристском рынке

14. Изменения в сфере туризма привели к тому, что активными субъектами туризма стали

- а) +музеи;
- б) торговые центры;
- в) театры;
- г) +национальные парки

15. Досуговое время в современном обществе – это время для:

- а) восстановление жизненных сил организма;
- б) выполнения общественных обязанностей;
- в) +самореализации и развития;
- г) профессионального обучения.

Рейтинг 3. Деловая игра «Выбор экскурсионного тура»

Цель деловой игры – сформировать навык ведения конструктивных переговоров с клиентом по поводу выбора экскурсионного тура в Европу»

Условия проведения: в группе выбирается «1 клиент – заказчик тура в Европу», «менеджер турфирмы», «2 клиент – спорщик», «3 эксперта, оценивающих работу менеджера».

Игра проводится на практическом занятии.

Ход игры:

Предварительный этап – в течение 10 минут обсуждаются требования к менеджеру турфирмы, критерии оценки эффективности работы менеджера с клиентом. После обсуждения раздаются карточки с ролями (вслепую).

Основной этап.

Задачи менеджера – организовать пространство на столе, располагающее к общению; вступить в контакт предложить тур по своему выбору, описать преимущества путешествия.

1 клиент – высказывает неопределенные пожелания и стремление посетить знаменательный с точки зрения культуры город Европы.

2 клиент – высказывает критику любому предложению менеджера.

Эксперты – независимо друг от друга составляют перечень из нескольких критериев оценки ситуации, делают письменно пометки для последующего обсуждения.

Заключительный этап:

Подведение итогов: заслушивание экспертов (позитивные и негативные замечания), комментарии участников, комментарии зрителей.

Оценка результатов – участники получают баллы (0-5), которые фиксируются в индивидуальном рейтинге. Критерии оценки – владение материалом, терминологией, активность, логика аргументации, коммуникабельность, стрессоустойчивость.

Самостоятельная работа студента

Самостоятельная работа студентов по дисциплине «Введение в профессию» проводится в целях закрепления и систематизации теоретических знаний, а также формирования практических навыков по их применению при решении прикладных задач в выбранной предметной области. Она включает самоподготовку студентов к участию в проблемных дискуссиях и круглых столах, решению кейсов, проведению самостоятельных прикладных исследований по изучаемой дисциплине.

В процессе самоподготовки к участию в проблемных дискуссиях и круглых столах студент проводит сбор и анализ материалов по заданной тематике, используя открытые источники информации.

При подготовке эссе и участия в дискуссиях и деловой игре студенты руководствуются методическими указаниями преподавателя.

Темы эссе:

- 1 История развития туризма в России.
- 2 О моей профессии.
- 3 Как я представляю свою специальность в будущем
- 4 Я – профессионал своего дела
- 5 Роль социально-культурного сервиса в нашей жизни
- 6 Развитие и современное состояние туристской отрасли РФ.
- 7 Перспективы развития туризма во Владимирской области.
- 8 Если бы я был министром...

Примерная тематика эссе не ограничивает студента в выборе темы. Студент может сам определить понравившееся ему направление исследований и, согласовав тему с руководителем (получив разрешение), выполнить и представить эссе на кафедру.

Построение эссе - это ответ на вопрос или раскрытие темы, которое основано на классической системе доказательств.

Структура эссе. Титульный лист Введение - суть и обоснование выбора данной темы, состоит из ряда компонентов, связанных логически и стилистически. На этом этапе очень важно правильно сформулировать вопрос, на который вы собираетесь найти ответ в ходе своего исследования.

Основная часть - теоретические основы выбранной проблемы и изложение основного вопроса. Данная часть предполагает развитие аргументации и анализа, а также обоснование их, исходя из имеющихся данных, других аргументов и позиций по этому вопросу. В этом заключается основное содержание эссе и это представляет собой главную трудность.

Заключение - обобщения и аргументированные выводы по теме с указанием области ее применения и т.д. Подытоживает эссе или еще раз вносит пояснения, подкрепляет смысл и значение изложенного в основной части.

Методы, рекомендуемые для составления заключения: иллюстрация, цитата, впечатляющее утверждение. Вступление и заключение должны фокусировать внимание на проблеме (во вступлении она ставится, в заключении - резюмируется мнение автора). Необходимо выделение абзацев, красных строк, установление логической связи абзацев: так достигается целостность работы.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

а) Основная литература:

1. Организация сервисного обслуживания в туризме: Учебное пособие / Т.А. Джум, С.А. Ольшанская. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 368 с.: 60x90 1/16. - (Бакалавриат).

(переплет) ISBN 978-5-9776-0329-4 Режим доступа:
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=478441>

2. Трухачев, А.В. Туризм. Введение в туризм [Электронный ресурс] : учебник / А.В. Трухачев, И.В. Таранова. – Ставрополь: АГРУС Ставропольского гос. аграрного ун-та, 2013. – 396 с. - ISBN 978-5-9596-0862-0. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=514838>
3. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: Учебное пособие / С.С. Скобкин. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 496 с.: 60x90 1/16. (переплет) ISBN 978-5-9776-0018-7, Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=391984>

б) Дополнительная литература:

1. Инфраструктура туризма: стратегия развития/А.А.Клейман, О.Б.Евреинов - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 386 с.: 60x90 1/16 ISBN 978-5-16-103266-4 (online) Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=515226>
2. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : Учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев; под общ. ред. проф. Ж. А. Романовича. - 6-е изд., перераб. и доп. - М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2013. - 284 с. - ISBN 978-5-394-01274-7. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=430365>
3. Документационное обеспечение управления в социально-культурном сервисе и туризме: Учебное пособие / Гущина И. А., Зайцева Н. А. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 240 с.: 60x90 1/16 (Переплёт 7БЦ) ISBN 978-5-98281-152-3 Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=489737>

в) Периодические издания:

1. Ежемесячный журнал «Гостиничное дело».
2. Профессиональный журнал «Туризм: практика, проблемы, перспективы», www.tpnews
3. Журнал «Отдых в России»
4. Журнал «Корпоративные услуги»
5. Журнал «Вестник Национальной Академии туризма»
- 6.

г) Интернет-ресурсы:

1. Все о туризме. Туристическая библиотека: http://tourlib.net/books_tourism/
2. Википедия. Свободная энциклопедия: <https://ru.wikipedia.org/>
3. Министерство культуры Российской Федерации. Федеральное агентство по туризму. Официальный сайт: <http://www.russiatourism.ru/>
4. Портал статистических данных: <http://statistika.ru/>
5. Федеральная служба государственной статистики: <http://www.gks.ru/>

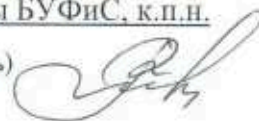
7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Иллюстративный и текстовый раздаточный материал.
2. Презентатор (стационарный и переносной) с мультимедиа технологиями.
3. Компьютерный класс с современным программным обеспечением и выходом в сеть Интернет.

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению 43.03.01 «Сервис», профилю подготовки «Социально-культурный сервис».

Рабочую программу составил : Робертс М.В., доцент кафедры БУФиС, к.п.н.

(ФИО, подпись)



Рецензент (представитель работодателя): Коммерческий директор ООО «Континент-М», г.Москва, Зиганшин Давид Михайлович



Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры БУФиС

Протокол № 05 от 25.11.2015 года

Заведующий кафедрой  Лускатова О.В., проф., д.э.н.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии направления 43.03.01 «Сервис»

Протокол № 2 от 26.11.15 года

Председатель комиссии  П.Н.Захаров, проф., д.э.н.

**ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____ Лускатова О.В., проф., д.э.н.

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____ Лускатова О.В., проф., д.э.н.

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года


Заведующий кафедрой _____ Лускатова О.В., проф., д.э.н.

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Владимирский государственный университет
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»
(ВлГУ)

Институт экономики и менеджмента

Кафедра «Бухгалтерский учет, финансы и сервис»

Актуализированная
рабочая программа
рассмотрена и одобрена
на заседании кафедры
протокол № ____ от ____ 20__ г.

Заведующий кафедрой
 О.В. Лускатова
(подпись, ФИО)

Актуализация рабочей программы дисциплины

ВВЕДЕНИЕ В ПРОФЕССИЮ
(наименование дисциплины)

Направление подготовки	<u>43.03.01 "Сервис"</u>
Профиль подготовки	<u>"Социально-культурный сервис"</u>
Уровень высшего образования	<u>Бакалавриат</u>
Форма обучения	<u>Очная</u>

Владимир 20__

Рабочая программа учебной дисциплины актуализирована в части рекомендуемой литературы.

Актуализация выполнена: _____
(подпись, должность, ФИО)

а) основная литература: _____ (не более 5 книг)

б) дополнительная литература: _____

в) периодические издания: _____

г) интернет-ресурсы: _____