

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ
И.о. декана факультета
социально-культурного
сервиса и туризма
к.э.н., доцент Иволга А.Г.
«20» мая 2022 г.

Рабочая программа дисциплины

Б1.О.28 Организация обслуживания в туристской индустрии

Шифр и наименование дисциплины по учебному плану

43.03.02 Туризм

Код и наименование направления подготовки/специальности

Туроператорская и турагентская деятельность

Наименование профиля подготовки/специализации/магистерской программы

Бакалавр

Квалификация выпускника

Очная, заочная

Форма обучения

2022

год набора на ОП

Ставрополь, 2022

1. Цель дисциплины

Целью дисциплины «Б1.О.28 Организация обслуживания в туристской индустрии» является формирование знаний о требованиях к качеству обслуживания, разработка стратегии обслуживания фирмы, образование персонала.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций ОП ВО и овладение следующими результатами обучения по дисциплине:

Код компетенции	Содержание компетенции	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
<p>УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах</p>	<p>УК-5.1 Анализирует современное состояние общества на основе знания истории</p>	<p>Знания: особенностей межкультурного разнообразия общества; особенности и традиции различных социальных групп.</p> <p>Умения: применять основные принципы размещения производительных сил общества для перспективного планирования регионального развития в контексте изучаемой предметной области. Учитывать этнические, демографические особенности населения при организации деятельности предприятий туристской индустрии.</p> <p>Навыки и/или трудовые действия: применять знания в области социологического анализа демографических процессов, способность анализировать социально значимые процессы, происходящие в обществе, а также оценивать их результат для развития изучаемой предметной области.</p>
	<p>УК-5.3 Учитывает при социальном и профессиональном общении историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп, этносов и конфессий, включая мировые религии, философские и этические учения</p>	<p>Знания: структуры делового письма, сущности понятий "стратегия" и "тактика" переговорного процесса, приемов аргументирования, техники «холодного звонка».</p> <p>Умения: применять условия эффективной аргументации, приемы аргументирования и конструктивной тактики.</p> <p>Навыки и/или трудовые действия: использования приемов конструктивной тактики, критики и аргументирования; преодоления коммуникативных барьеров, возникающих в процессе коммуникативного общения.</p>
<p>ОПК-3 Способен обеспечивать</p>	<p>ОПК-3.1 Оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения</p>	<p>Знания: сущности и моделей качества, методологических основ</p>

требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	потребителей и заинтересованных сторон	оценки качества оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания. Умения: проводить оценку качества оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон. Навыки и/или трудовые действия: реализация методов оценки качества оказания услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.
	ОПК-3.2 Обеспечивает оказание туристских услуг в соответствии с заявленным качеством	Знания: теоретических и методологических основ стандартизации и сертификации туристских услуг в соответствии с заявленным качеством и обеспечивает их стандартизацию и сертификацию. Умения: оказывать туристские услуги в соответствии с заявленным качеством с соблюдением нормативной документации в области стандартизации и сертификации. Навыки и/или трудовые действия: применения нормативной документации в области стандартизации и сертификации при оказании туристских услуг в соответствии с заявленным качеством
ОПК-7 Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	ОПК-7.1 Обеспечивает безопасное обслуживание потребителей на основе разработанных предупредительных мер	Знания: правовых аспектов регулирования вопросов безопасности туризма. Умения: использовать нормативно-правовые акты РФ в области безопасного обслуживания. Навыки и/или трудовые действия: обеспечения и соблюдения техники безопасности согласно положениям КЗоТ.

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Б1.О.28 Организация обслуживания в туристской индустрии» в соответствии с учебным планом является дисциплиной вариативной части образовательной программы.

Изучение дисциплины осуществляется:

- для бакалавров очной формы обучения в 4 семестре;
- для бакалавров заочной формы обучения на 2 курсе.

Для освоения дисциплины «Б1.О.28 Организация обслуживания в туристской индустрии» студенты используют знания, умения и навыки, сформированные в процессе изучения дисциплин 2 и 3 семестров:

- Менеджмент в туризме;
- География;
- Маркетинг в туризме.

Освоение дисциплины «Б1.О.28 Организация обслуживания в туристской индустрии» является необходимой основой для последующего изучения следующих дисциплин:

- Туроперейтинг;
- Организация транспортного обслуживания;
- Виды и тенденции развития туризма.

4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины «Организация обслуживания в туристской индустрии» в соответствии с рабочим учебным планом составляет 108 час. (3 з.е.). Распределение по видам работ представлено в таблицах.

Очная форма обучения

Семестр	Трудоемкость час/з.е.	Контактная работа с преподавателем, час			Самостоятельная работа, час	Контроль, час	Форма промежуточной аттестации (форма контроля)
		лекции	практические занятия	лабораторные занятия			
4	108/3	18	36	-	54	-	Зачет
в т.ч. часов: в интерактивной форме		4	6	-	-	-	-
практической подготовки (при наличии)		-	-	-	-	-	-

Семестр	Трудоемкость час/з.е.	Внеаудиторная контактная работа с преподавателем, час/чел					
		Курсовая работа	Курсовой проект	Зачет	Дифференцированный зачет	Консультации и перед экзаменом	Экзамен
4	108/3	-	-	0,12	-	-	-

Заочная форма обучения

Курс	Трудоемкость час/з.е.	Контактная работа с преподавателем, час			Самостоятельная работа, час	Контроль, час	Форма промежуточной аттестации (форма контроля)
		лекции	практические занятия	лабораторные занятия			
3	108/3	4	8	-	92	4	Зачет
в т.ч. часов: в интерактивной форме		2	4	-	-	-	-
практической подготовки (при наличии)		-	-	-	-	-	-

Курс	Трудоемкость час/з.е.	Внеаудиторная контактная работа с преподавателем, час/чел					
		Курсовая работа	Курсовой проект	Зачет	Дифференцированный зачет	Консультации и перед экзаменом	Экзамен
3	108/3	-	-	0,12	-	-	-

5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

Очная форма обучения

№ п/п	Разделы дисциплины и темы занятий	Количество часов					Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций**	Коды формируемых компетенций
		Всего	Лекции	Семинарские занятия		Самостоятельная работа			
				Практические	Лабораторные				
1.	Теоретические основы системы организации обслуживания в туризме	10	2	2	-	6	Собеседование	Перечень вопросов для собеседования	УК-5.1 ОПК-3.1 ОПК-3.2
2.	Международное и Российское законодательство в сфере обслуживания	12	2	4	-	6	Практико-ориентированная задача	Комплект практико-ориентированная задач	УК-5.3 ОПК-7.1
3.	Нормативная база организации сервисного обслуживания	14	2	4	-	8	Контрольная работа	Перечень вопросов и заданий для проведения контрольной работы	УК-5.1 УК-5.3 ОПК-7.1
4.	Гостиничный сервис – компонент туризма и индустрии гостеприимства	12	2	4	-	6	Тестирование	Комплект типовых тестовых заданий	УК-5.3 ОПК-3.2 ОПК-7.1
5.	Система категоризации средств размещения, требования к средствам размещения	14	4	4	-	6	Ситуационная задача	Комплект типовых ситуационных задач	УК-5.1 ОПК-3.1 ОПК-3.2
6.	Организационные основы приема и обслуживания в средствах размещения	12	-	4	-	8	Тестирование, Контрольная работа	Комплект типовых тестовых заданий, перечень вопросов и заданий для проведения контрольной работы	УК-5.1 УК-5.3 ОПК-3.1
7.	Основные направления улучшения качества сервисного обслуживания	8	2	2	-	4	Практико-ориентированная задача	Комплект практико-ориентированная задач	ОПК-3.1 ОПК-3.2
8.	Роль транспортных	16	2	8	-	6	Ситуаци	Комплект	УК-5.1

	услуг на международном рынке						онная задача	типовых ситуационных задач	УК-5.3 ОПК-7.1
9.	Классификация транспортных средств и транспортных путешествий	10	2	4	-	4	Реферат, Контрольная работа	Перечень тем для реферата, перечень вопросов и заданий для проведения контрольной работы	УК-5.1 ОПК-3.1 ОПК-3.2
	Промежуточная аттестация	-	-	-	-	-	Зачет	Вопросы и задания к зачету	УК-5.1 УК-5.3 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-7.1
	Итого	108	18	36	-	54			

Заочная форма

№ п/п	Разделы дисциплины и темы занятий	Количество часов					Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций**	Коды формируемых компетенций
		Всего	Лекции	Семинарские занятия						
				Практические	Лабораторные					
1.	Теоретические основы системы организации обслуживания в туризме	12	2	2	-	8	Собеседование	Перечень вопросов для собеседования	УК-5.1 ОПК-3.1 ОПК-3.2	
2.	Международное и Российское законодательство в сфере обслуживания	12	-	-	-	12	Практико-ориентированная задача	Комплект практико-ориентированная задач	УК-5.3 ОПК-7.1	
3.	Нормативная база организации сервисного обслуживания	8	-	-	-	8	Собеседование	Перечень вопросов для собеседования	УК-5.1 УК-5.3 ОПК-7.1	
4.	Гостиничный сервис – компонент туризма и индустрии гостеприимства	10	-	2	-	8	Тестирование	Комплект типовых тестовых заданий	УК-5.3 ОПК-3.2 ОПК-7.1	
5.	Система категоризации средств размещения,	12	2	-	-	10	Ситуационная задача	Комплект типовых ситуационных	УК-5.1 ОПК-3.1	

	требования к средствам размещения							х задач	ОПК-3.2
6.	Организационные основы приема и обслуживания в средствах размещения	10	-	-	-	10	Тестирование	Комплект типовых тестовых заданий	УК-5.1 УК-5.3 ОПК-3.1
7.	Основные направления улучшения качества сервисного обслуживания	8	-	-	-	8	Практико-ориентированная задача	Комплект практико-ориентированная задач	ОПК-3.1 ОПК-3.2
8.	Роль транспортных услуг на международном рынке	6	-	2	-	4	Ситуационная задача	Комплект типовых ситуационных задач	УК-5.1 УК-5.3 ОПК-7.1
9.	Классификация транспортных средств и транспортных путешествий	14	-	2	-	12	Реферат	Перечень тем для реферата	УК-5.1 ОПК-3.1 ОПК-3.2
	Подготовка контрольной работы по всем разделам дисциплины	12	X	X	X	12	Контрольная работа	Перечень вопросов и заданий для проведения контрольной работы	УК-5.1 УК-5.3 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-7.1
	Промежуточная аттестация	4	-	-	-	4	Зачет	Вопросы и задания к зачету	УК-5.1 ОПК-3.1 ОПК-3.2
	Итого	108	4	8	-	92			

5.1. Лекционный курс с указанием видов интерактивной формы проведения занятий*

Тема лекции (и/или наименование раздела) (вид интерактивной формы проведения занятий*)/(практическая подготовка)	Содержание темы (и/или раздела)	Всего, часов / часов интер. Занятий/практическая подготовка		
		очная форма	заочная форма	очно-заочная форма
Теоретические основы системы организации обслуживания в туризме <i>(лекция-визуализация)</i>	Теоретические основы системы организации обслуживания в туризме Основные термины и понятия изучаемой дисциплины: обслуживание, сервис, услуга, качество услуги, контактная зона, культура сервиса, стиль и формы обслуживания. Взаимосвязь дисциплины «Организация	2/2	2/2	-

		обслуживания в туризме» с другими дисциплинами. Услуга как сочетание процессов производства услуги и обслуживания конкретного потребителя. Классы обслуживания потребителей. Уровень обслуживания. Стратегия обслуживания. Внедрение инноваций в сфере обслуживания. Ценообразование услуг. Информированность			
Международное и Российское законодательство в сфере обслуживания		Международное законодательство в сфере обслуживания. Основные права потребителей. Генеральное соглашение по торговле услугами. Координации правового пространства в сферах обслуживания в СНГ. Система и принципы государственного регулирования обслуживания в РФ. Закон Российской Федерации «О стандартизации»(1993г.).	2	-	-
Нормативная база организации сервисного обслуживания		Российская классификация услуг населению. Общероссийский классификатор услуг населению (1994 г.). Лицензирование, стандартизация и сертификация. ГОСТы РФ в сфере туризма, гостиничного хозяйства и транспортно-экскурсионного обслуживания. Стандарты обслуживания.	2	-	-
Гостиничный сервис – компонент туризма и индустрии гостеприимства		Специфика гостиничного труда. Требования к обслуживающему персоналу гостиниц. Стилль обслуживания клиентов в гостинице. Современные тенденции на рынке гостиничных услуг.	2	-	-
Система категоризации средств размещения, требования к средствам размещения		Типология гостиниц. Система классификации гостиничных предприятий. Сегменты туристского рынка посетителей гостиницы. Система классификации гостиниц и других средств размещения в РФ. Основные и дополнительные услуги гостиниц. Правила предоставления гостиничных услуг (заказанных и дополнительных).	4	2	-
Организационные основы приема и обслуживания в средствах размещения		Технологии обслуживания. Службы гостиниц и особенности их функционирования. Цикл обслуживания клиентов. Организация приема, регистрации и размещения индивидуальных туристов и туристских групп. Особенности организации обслуживания иностранных туристов.	-	-	-
Основные направления улучшения качества сервисного обслуживания		Требования к качеству обслуживания. Контроль и оценка качества услуги. Анализ функционирования системы качества со стороны руководства. Качество в стратегическом планировании деятельности сервисного предприятия. Технология Mysteryshopping (тайный покупатель или таинственный покупатель) как эффективный	2		-

	способ контролировать качество работы сервисного персонала, соблюдение стандартов клиентского обслуживания, получения обратной связи от клиентов.			
Роль транспортных услуг на международном рынке	Виды транспортных услуг. Особенности организации международных перевозок. Правила оказания транспортных услуг	2	-	-
Классификация транспортных средств и транспортных путешествий <i>(лекция-визуализация)</i>	Роль и место транспортных услуг на туристском рынке. Классификация путешествий. Классификация транспортных средств. Основные туристские перевозчики. Роль и место транспортных услуг на туристском рынке	2/2	-	-
Итого		18/4	4/2	

5.2. Практические (семинарские) занятия с указанием видов проведения занятий в интерактивной форме*

Наименование раздела дисциплины	Формы проведения и темы занятий <i>(вид интерактивной формы проведения занятий*)</i>	Всего, часов / часов в интерактивных занятиях		
		очная форма	заочная форма	очно-заочная форма
Теоретические основы системы организации обслуживания в туризме	<u>Практическое занятие.</u> Теоретические основы системы организации обслуживания в туризме <i>(Решение практико-ориентированных задач)</i>	2	2/2	-
Международное и Российское законодательство в сфере обслуживания	<u>Практическое занятие.</u> Международное и Российское законодательство в сфере обслуживания	4/2	-	-
Нормативная база организации сервисного обслуживания	<u>Практическое занятие.</u> Нормативная база организации сервисного обслуживания	2	-	-
	<u>Контрольная работа №1.</u>	2	-	-
Гостиничный сервис – компонент туризма и индустрии гостеприимства	<u>Практическое занятие.</u> Гостиничный сервис – компонент туризма и индустрии гостеприимства	4	2	-
Система категоризации средств размещения, требования к средствам размещения	<u>Практическое занятие.</u> Система категоризации средств размещения, требования к средствам размещения <i>(Решение практико-ориентированных задач)</i>	4/2	-	-
Организационные основы приема и обслуживания в	<u>Практическое занятие.</u> Организационные основы приема и обслуживания в средствах размещения	2	-	-

средствах размещения	<u>Контрольная работа №2.</u>	2	-	-
Основные направления улучшения качества сервисного обслуживания	<u>Практическое занятие.</u> Основные направления улучшения качества сервисного обслуживания (Решение практико-ориентированных задач)	2/2	-	-
Роль транспортных услуг на международном рынке	<u>Практическое занятие.</u> Роль транспортных услуг на международном рынке	8	2	-
Классификация транспортных средств и транспортных путешествий	<u>Практическое занятие.</u> Классификация транспортных средств и транспортных путешествий	2	1	-
	<u>Контрольная работа №3.</u>	2	1	-
Итого		36/6	10/2	-

5.3. Курсовой проект (работа) учебным планом предусмотрен (не предусмотрен)

5.4. Самостоятельная работа обучающегося

Виды самостоятельной работы	Очная форма, часов		Заочная форма, часов	
	к текущему контролю	к промежуточной аттестации	к текущему контролю	к промежуточной аттестации
Подготовка к собеседованию	6	-	16	-
Подготовка к решению практико-ориентированных задач	10	-	20	
Подготовка к ситуационной задаче	12		14	
Подготовка к тестированию	12	-	18	-
Подготовка к написанию реферата	2	-	12	-
Подготовка к контрольным работам	12	-	12	-
Подготовка к зачету	-	-	-	4
Итого	54	-	92	4

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающегося по дисциплине «Организация обслуживания в туристской индустрии» размещено в электронной информационно-образовательной среде Университета и доступно для обучающегося через его личный кабинет на сайте Университета. Учебно-методическое обеспечение включает:

1. Рабочую программу дисциплины «Организация обслуживания в туристской индустрии».
2. Методические рекомендации по освоению дисциплины «Организация обслуживания в туристской индустрии».
3. Методические рекомендации для организации самостоятельной работы обучающегося по дисциплине «Организация обслуживания в туристской индустрии».
4. Методические рекомендации по написанию статьи.
5. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы студентами заочной формы обучения.

Для успешного освоения дисциплины, необходимо самостоятельно детально изучить темы дисциплины по рекомендуемым источникам информации:

№ п/п	Темы для самостоятельного изучения	Рекомендуемые источники информации (№ источника)		
		Основная (из п. 8 РПД)	Дополнительная (из п. 8 РПД)	Интернет-ресурсы (из п. 9 РПД)

1.	Теоретические основы системы организации обслуживания в туризме	1,3,4	1,3,5,6,10	http://www.consultant.ru/ http://www.allturportal.ru/ http://tourlib.net/books_tourism
2.	Международное и Российское законодательство в сфере обслуживания	2,3,4	3,4,8,11	http://www.consultant.ru/ http://www.allturportal.ru/
3.	Нормативная база организации сервисного обслуживания	2,3,4	3,4,5,9,10,11	http://www.consultant.ru/ http://www.allturportal.ru/
4.	Гостиничный сервис – компонент туризма и индустрии гостеприимства	2,4	1,3,4,5,7,9,10	http://www.consultant.ru/ http://www.allturportal.ru/ http://tourlib.net/books_tourism
5.	Система категоризации средств размещения, требования к средствам размещения	2,4	3,4,6,10	http://www.consultant.ru/ http://www.allturportal.ru/ http://www.russiatourism.ru
6.	Организационные основы приема и обслуживания в средствах размещения	1,2,4	1,2,3,4,6,7,10	http://www.consultant.ru/ http://www.allturportal.ru/ http://www.russiatourism.ru
7.	Основные направления улучшения качества сервисного обслуживания	2,4	1,2,3,8,	http://www.consultant.ru/ http://www.allturportal.ru/
8.	Роль транспортных услуг на международном рынке	3,4	1,2,3,10	http://www.consultant.ru/ http://www.allturportal.ru/
9.	Классификация транспортных средств и транспортных путешествий	3,4	1,3,10	http://www.consultant.ru/ http://www.allturportal.ru/

7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Б1.О.28 Организация обслуживания в туристской индустрии»

7.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Очная форма обучения

Индикатор компетенции (код и содержание)	Дисциплины/элементы программы (практики, ГИА), участвующие в формировании индикатора компетенции	Семестры									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
УК-5.1 Анализирует современное состояние общества на основе знания истории	История	+									
	Философия		+								
	География	+	+								
	Экономическая география			+							
	Организация обслуживания в туристской индустрии				+						
	Туристское страноведение			+							
	Регионоведение					+					

Индикатор компетенции (код и содержание)	Дисциплины/элементы программы (практики, ГИА), участвующие в формировании индикатора компетенции	Семестры									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ОПК-3.2 Обеспечивает оказание туристских услуг в соответствии с заявленным качеством	Качество туристских услуг										
	Организация обслуживания в туристской индустрии										
	Организация транспортного обслуживания										
	Основы гостиничного и санаторно-курортного дела										
	Организационно-управленческая практика										
	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена										
	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы										
ОПК-7.1 Обеспечивает безопасное обслуживание потребителей на основе разработанных предупредительных мер	Безопасность в туризме										
	Организация обслуживания в туристской индустрии										
	Страхование в туризме										
	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена										
	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы										

Заочная форма обучения

Индикатор компетенции (код и содержание)	Дисциплины/элементы программы (практики, ГИА), участвующие в формировании индикатора компетенции	Курсы				
		1	2	3	4	5
ПК-1.2 Осуществляет подбор персонала туристской организации в соответствии с профессиональным и задачами деятельности	Организация обслуживания в туристской индустрии		+			
	Организационно-управленческая практика			+		
	Проектно-технологическая практика			+		
	Преддипломная практика					+
	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена					+
	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы					+
ПК-3.2 Обеспечивает	Организация обслуживания в туристской индустрии		+			

<p>работу и взаимодействие структурных подразделений туристского предприятия, направленность их деятельности на обеспечение формируемых и реализуемых туристских продуктов в соответствии с нормативно-правовыми актами</p>	Туроперейтинг			+		
	Организация туристской деятельности		+	+		
	Туристские формальности				+	
	Преддипломная практика					+
	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена					+
	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы					+
<p>ПК-3.3 Осуществляет руководство разработкой текущих и перспективных планов реализации туристских продуктов, изучением обслуживаемых направлений и объемов оказываемых услуг способностью использовать методы мониторинга рынка туристских услуг</p>	Организация обслуживания в туристской индустрии		+			
	Организация туристской деятельности		+	+		
	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы					+

7.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Оценка знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций по дисциплине «Организация обслуживания в туристской индустрии» проводится в форме текущего контроля и промежуточной аттестации.

Текущий контроль проводится в течение семестра с целью определения уровня усвоения обучающимися знаний, формирования умений и навыков, своевременного выявления преподавателем недостатков в подготовке обучающихся и принятия необходимых мер по её корректировке, а также для совершенствования методики обучения, организации учебной работы и оказания индивидуальной помощи обучающемуся.

Промежуточная аттестация по дисциплине «Организация обслуживания в туристской индустрии» проводится в виде зачета.

За знания, умения и навыки, приобретенные студентами в период их обучения, выставляются

оценки «ЗАЧТЕНО», «НЕ ЗАЧТЕНО».

Для оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности в университете применяется балльно-рейтинговая система оценки качества освоения образовательной программы. Оценка проводится при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточных аттестаций обучающихся. Рейтинговая оценка знаний является интегрированным показателем качества теоретических и практических знаний и навыков студентов по дисциплине.

Состав балльно-рейтинговой оценки студентов очной формы обучения

Для студентов **очной формы обучения** знания по осваиваемым компетенциям формируются на лекционных и практических занятиях, а также в процессе самостоятельной подготовки.

В соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки, принятой в Университете студентам начисляются баллы по следующим видам работ:

№ контрольной точки	Оценочное средство результатов индикаторов достижения компетенций	Максимальное количество баллов
1.	Контрольная работа № 1 по темам 1-3	20
	Контрольная работа № 2 по темам 4-6	20
	Контрольная работа № 3 по темам 7-9	20
Сумма баллов по итогам текущего контроля		60
Активность на лекционных занятиях		10
Результативность работы на практических занятиях		15
Поощрительные баллы (подготовка рефератов, сопровождаемых презентацией)		15
Итого		100

Критерии и шкалы оценивания уровня усвоения индикатора компетенций

Для **студентов очной формы** обучения знания по осваиваемым компетенциям формируются на лекционных занятиях при условии активного участия обучающегося в восприятии и обсуждении рассматриваемых вопросов.

Критерии оценки

10 баллов – студент посетил все лекции, активно работал на них в полном соответствии с требованиями преподавателя;

-1 балл – за каждый пропуск лекций или замечание преподавателя по поводу отсутствия активного участия обучающегося в восприятии и обсуждении рассматриваемых вопросов.

В случае посещения студентом менее, чем 85% лекций, предусмотренных учебной программой по дисциплине, для получения рейтингового балла, начисляемого по данному критерию, студент обязан представить своему преподавателю или лектору конспект пропущенных лекций.

Результативность работы на практических занятиях оценивается преподавателем по результатам ответов на собеседовании, выполнение тестовых заданий, написание реферата, выполнение ситуационных задач и решения практико-ориентированных задач по дисциплине (**max 15 баллов**):

1 балл (знания) – за ответ на собеседовании (**max – 1 балл** за 1 собеседование).

Баллы за собеседования складываются следующим образом:

1 балл:

- излагаемый материал является фактически верным, допускаются негрубые фактические неточности, непринужденные ответы на поставленные вопросы;

- грамотное изложение материала, доступный, интересный и логичный стиль изложения;
- проявление инициативы, использование творческого подхода при выполнении сложных заданий, навыки работы в коллективе, организационные способности.

0 баллов:

- усвоение основного материала на низком уровне;
- при ответе на вопросы и задания явное непонимание предмета;
- неясность и примитивность изложения материала;
- неумение работать с группой и невыполнение предложенных заданий.

1,5 балла (знания) – за выполнение теста (**max – 3 балла** за 2 теста).

Баллы за выполнение теста складываются следующим образом:

1,5 балла выставляется при условии правильного ответа студента не менее, чем на 85% тестовых заданий;

1 балл выставляется при условии правильного ответа студента не менее, чем на 70% тестовых заданий;

0,5 балл выставляется при условии правильного ответа студента не менее, чем на 50 % тестовых заданий;

0 баллов выставляется при условии правильного ответа студента менее, чем на 50 % тестовых заданий.

2 балла (умения) – за написание реферата (**max – 2 балла** за 1 реферат).

Баллы за написание реферата складываются следующим образом:

Оценка «отлично» - 2 балла:

- ставится, если выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

Оценка «хорошо» - 1-1,5 балла:

- ставится, если выполнена большая часть требований к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

Оценка «удовлетворительно» - 0,5 балла:

- ставится, если основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

Оценка «неудовлетворительно» - 0 баллов:

- ставится, если имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена не полностью или не раскрыта совсем; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод; обнаруживается непонимание проблемы.

2 балла (навыки) – за выполнение ситуационной задачи (**max – 4 балла** за 2 ситуационные задачи).

Баллы за выполнение ситуационной задачи складываются следующим образом:

Оценка «отлично» - 2 балла:

- даны исчерпывающие и обоснованные ответы на все поставленные задачи;
- при ответах выделялось главное, все теоретические положения умело связывались с поставленными задачами;
- ответы были четкими и краткими, а мысли излагались в логической последовательности;
- показано умение самостоятельно анализировать факты, события и процессы в их взаимосвязи и диалектическом развитии;

- проявлены личностные и организаторские качества.

Оценка «хорошо» - 1-1,5 балла:

- даны полные, достаточно обоснованные ответы на поставленные вопросы;
- при ответах не всегда выделялось главное, отдельные положения недостаточно увязывались с поставленными задачами;
- ответы в основном были краткими, но не всегда четкими, отсутствуют инициатива и творческие находки.

Оценка «удовлетворительно» - 0,5 балл:

- даны в основном правильные ответы на все поставленные вопросы, но без должной глубины и обоснования;
- при ответах не выделялось главное;
- ответы были многословными, нечеткими и без должной логической последовательности;
- на отдельные дополнительные вопросы не даны положительные ответы.

Оценка «неудовлетворительно» - 0 баллов:

- усвоение основного материала на низком уровне;
- при ответе на вопросы и задания явное непонимание задания;
- неясность и примитивность изложения материала;
- неумение работать с группой и невыполнение предложенных заданий.

2,5 балла (навыки) – за выполнение практико-ориентированной задачи (**max – 5** баллов за 2 игры).

Баллы за выполнение практико-ориентированной задачи складываются следующим образом:

Оценка «отлично» - 2,5 балла:

- даны исчерпывающие и обоснованные ответы на все поставленные задачи;
- при ответах выделялось главное, все теоретические положения умело связывались с поставленными задачами;
- ответы были четкими и краткими, а мысли излагались в логической последовательности;
- показано умение самостоятельно анализировать факты, события и процессы в их взаимосвязи и диалектическом развитии;
- проявлены личностные и организаторские качества.

Оценка «хорошо» - 1,5-2 балла:

- даны полные, достаточно обоснованные ответы на поставленные вопросы;
- при ответах не всегда выделялось главное, отдельные положения недостаточно увязывались с поставленными задачами;
- ответы в основном были краткими, но не всегда четкими, отсутствуют инициатива и творческие находки.

Оценка «удовлетворительно» - 0,5-1 балл:

- даны в основном правильные ответы на все поставленные вопросы, но без должной глубины и обоснования;
- при ответах не выделялось главное;
- ответы были многословными, нечеткими и без должной логической последовательности;
- на отдельные дополнительные вопросы не даны положительные ответы.

Оценка «неудовлетворительно» - 0 баллов:

- усвоение основного материала на низком уровне;
- при ответе на вопросы и задания явное непонимание задания;
- неясность и примитивность изложения материала;
- неумение работать с группой и невыполнение предложенных заданий.

Рейтинговая оценка знаний при проведении текущего контроля успеваемости **на контрольных точках** позволяет обучающемуся набрать до 60 баллов. Знания, умения и навыки по формируемым компетенциям оцениваются по результатам выполнения письменной контрольной работы (контрольная точка), которая включает теоретические вопросы (оценка знаний) и практико-ориентированное задание (оценка умений и навыков).

Критерии оценки ответа на теоретические вопросы (**знания**): (5 вопросов – max 10 баллов)

2 балла – при полном знании и понимании содержания раздела, отсутствии ошибок, неточностей, демонстрации студентом системных знаний и глубокого понимания закономерностей; при проявлении студентом умения самостоятельно и творчески мыслить;

1 балла – показано понимание, но неполное знание вопроса, недостаточное умение формулировать свои знания по данному разделу;

0 баллов – при полном отсутствии текста (ответа), имеющего отношение к вопросу.

Практико-ориентированные задания – задания, направленные на использование приобретенных знаний и умений в практической деятельности.

Критерии оценки ответа на практическое задание (1 задание - max 10 баллов) (**умения, навыки**):

8-10 баллов. При выполнении задания нет затруднений, получен верный ответ, задание выполнено рациональным способом. Сделаны правильные выводы.

4-7 баллов. Задание выполнено в целом верно, но допущены незначительные ошибки, не искажающие выводы.

3-1 балл. Задание выполнено, но допущены ошибки, искажающие выводы.

0 баллов. Задание не выполнено.

Если за письменные ответы на контрольной точке обучающийся не получил удовлетворяющее его количество баллов, то он может получить поощрительные баллы за написание статьи (не более 15 баллов).

Поощрительные баллы за написание статьи (max – 15 баллов).

Статья – средство, позволяющее оценить умение обучающегося письменно излагать суть поставленной проблемы, самостоятельно проводить ее анализ с использованием знаний, умений и навыков, приобретаемых в рамках изучения предыдущих и данной дисциплины, делать выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

Критерии оценки

15 баллов. Статья объемом не менее 5 страниц демонстрирует умение проведения самостоятельного актуального научно-практического исследования, правильно оформлена, содержит оригинальный анализ проблемы, подтвержденный статистическими и/или отчетными данными, графическим материалом. В ней рассмотрены возможные пути решения проблемы, сформулировать правильные выводы и предложения, отражающие авторскую точку зрения. Статья опубликована.

11 баллов. Статья объемом не менее 4 страниц демонстрирует умение проведения самостоятельного актуального научно-практического исследования, правильно оформлена, содержит оригинальный анализ проблемы, подтвержденный статистическими и/или отчетными данными, графическим материалом. В ней рассмотрены возможные пути решения проблемы, сформулировать правильные выводы и предложения, отражающие авторскую точку зрения.

7 баллов. Статья объемом не менее 3 страниц демонстрирует умение проведения самостоятельного актуального научно-практического исследования, правильно оформлена, содержит типовой анализ проблемы, подтвержденный статистическими и/или отчетными данными. В ней рассмотрены возможные пути решения проблемы, сформулировать правильные выводы и предложения.

4 балла. Статья объемом не менее 2 страниц представлена в виде тезисов, демонстрирует умение проведения самостоятельного актуального научно-практического исследования, правильно оформлена, содержит анализ проблемы, подтвержденный отдельными статистическими и/или отчетными данными. В ней сформулированы правильные выводы и предложения.

0 баллов. Не соответствие ни одному из вышеуказанных критериев.

Критерии и шкалы оценивания ответа на зачете

По дисциплине «Организация обслуживания в туристской индустрии» к зачету допускаются студенты, выполнившие и сдавшие практические работы по дисциплине, имеющие ежемесячную аттестацию и наличие по текущей успеваемости более 45 баллов. Студентам, набравшим более 55

баллов, зачет выставляется по результатам текущей успеваемости, студенты, набравшие от 45 до 54 баллов, сдают зачет по вопросам, предусмотренным РПД.

Результат текущего контроля для студентов заочной формы обучения складывается из оценки результатов обучения по всем разделам дисциплины и включает контрольную работу (максимум 60 баллов), выполненную студентом в рамках самостоятельной подготовки к промежуточной аттестации, посещение лекций (**максимум 10 баллов**), результативность работы на практических занятиях (**максимум 15 баллов**), поощрительные баллы за написание статьи (**максимум 15 баллов**).

Результативность работы на практических занятиях оценивается преподавателем по результатам ответов на собеседования, решения расчетных задач, выполнение тестовых заданий и деловой игры по дисциплине (**максимум 15 баллов**):

0,5 баллов (знания) – за ответ на собеседовании (**максимум – 2 балла** за 2 собеседования).

Баллы за собеседования складываются следующим образом:

0,5 баллов:

- излагаемый материал является фактически верным, допускаются негрубые фактические неточности, непринужденные ответы на поставленные вопросы;
- грамотное изложение материала, доступный, интересный и логичный стиль изложения;
- проявление инициативы, использование творческого подхода при выполнении сложных заданий, навыки работы в коллективе, организационные способности.

0 баллов:

- усвоение основного материала на низком уровне;
- при ответе на вопросы и задания явное непонимание предмета;
- неясность и примитивность изложения материала;
- неумение работать с группой и невыполнение предложенных заданий.

1 балл (знания) – за выполнение теста (**максимум – 2 балла** за 2 теста).

Баллы за выполнение теста складываются следующим образом:

1 балл выставляется при условии правильного ответа студента не менее, чем на 85% тестовых заданий;

0,5 балла выставляется при условии правильного ответа студента не менее, чем на 50 % тестовых заданий;

0 баллов выставляется при условии правильного ответа студента менее, чем на 50 % тестовых заданий.

2 балла (умения) – за написание реферата (**максимум – 2 балла** за 1 реферат).

Баллы за написание реферата складываются следующим образом:

Оценка «отлично» - 2 балла:

- ставится, если выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

Оценка «хорошо» - 1-1,5 балла:

- ставится, если выполнена большая часть требований к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

Оценка «удовлетворительно» - 0,5 балла:

- ставится, если основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует

логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

Оценка «неудовлетворительно» - 0 баллов:

- ставится, если имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена не полностью или не раскрыта совсем; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод; обнаруживается непонимание проблемы.

2,5 балла (навыки) – за выполнение ситуационной задачи (**max – 5 баллов за 2 ситуационные задачи**).

Баллы за выполнение ситуационной задачи складываются следующим образом:

Оценка «отлично» - 2-2,5 балла:

- даны исчерпывающие и обоснованные ответы на все поставленные задачи;
- при ответах выделялось главное, все теоретические положения умело связывались с поставленными задачами;
- ответы были четкими и краткими, а мысли излагались в логической последовательности;
- показано умение самостоятельно анализировать факты, события и процессы в их взаимосвязи и диалектическом развитии;
- проявлены личностные и организаторские качества.

Оценка «хорошо» - 1-1,5 балла:

- даны полные, достаточно обоснованные ответы на поставленные вопросы;
- при ответах не всегда выделялось главное, отдельные положения недостаточно увязывались с поставленными задачами;
- ответы в основном были краткими, но не всегда четкими, отсутствуют инициатива и творческие находки.

Оценка «удовлетворительно» - 0,5 балл:

- даны в основном правильные ответы на все поставленные вопросы, но без должной глубины и обоснования;
- при ответах не выделялось главное;
- ответы были многословными, нечеткими и без должной логической последовательности;
- на отдельные дополнительные вопросы не даны положительные ответы.

Оценка «неудовлетворительно» - 0 баллов:

- усвоение основного материала на низком уровне;
- при ответе на вопросы и задания явное непонимание задания;
- неясность и примитивность изложения материала;
- неумение работать с группой и невыполнение предложенных заданий.

2,5 балла (навыки) – за выполнение практико-ориентированной задачи (**max – 5 баллов за 2 игры**).

Баллы за выполнение практико-ориентированной задачи складываются следующим образом:

Оценка «отлично» - 2,5 балла:

- даны исчерпывающие и обоснованные ответы на все поставленные задачи;
- при ответах выделялось главное, все теоретические положения умело связывались с поставленными задачами;
- ответы были четкими и краткими, а мысли излагались в логической последовательности;
- показано умение самостоятельно анализировать факты, события и процессы в их взаимосвязи и диалектическом развитии;
- проявлены личностные и организаторские качества.

Оценка «хорошо» - 1,5-2 балла:

- даны полные, достаточно обоснованные ответы на поставленные вопросы;
- при ответах не всегда выделялось главное, отдельные положения недостаточно увязывались с поставленными задачами;
- ответы в основном были краткими, но не всегда четкими, отсутствуют инициатива и творческие находки.

Оценка «удовлетворительно» - 0,5-1 балл:

- даны в основном правильные ответы на все поставленные вопросы, но без должной глубины и обоснования;
- при ответах не выделялось главное;
- ответы были многословными, нечеткими и без должной логической последовательности;
- на отдельные дополнительные вопросы не даны положительные ответы.

Оценка «неудовлетворительно» - 0 баллов:

- усвоение основного материала на низком уровне;
- при ответе на вопросы и задания явное непонимание задания;
- неясность и примитивность изложения материала;
- неумение работать с группой и невыполнение предложенных заданий.

Рейтинговая оценка знаний при проведении текущего контроля успеваемости **на контрольной работе** позволяет обучающемуся набрать до 60 баллов. Знания, умения и навыки по формируемым компетенциям оцениваются по результатам **выполнения письменной контрольной работы** (контрольная точка), которая включает теоретические вопросы (оценка знаний) и практико-ориентированное задание (оценка умений и навыков).

Контрольная работа направлена на проверку результатов обучения по заданным компетенциям и включает теоретические вопросы (оценка знаний) и практико-ориентированные задания (оценка умений и навыков).

Критерии оценки ответа на теоретические вопросы (знания): (15 вопросов – max 30 баллов)

2 балла – при полном знании и понимании содержания раздела, отсутствии ошибок, неточностей, демонстрации студентом системных знаний и глубокого понимания закономерностей; при проявлении студентом умения самостоятельно и творчески мыслить;

1 балла – показано понимание, но неполное знание вопроса, недостаточное умение формулировать свои знания по данному разделу;

0 баллов – при полном отсутствии текста (ответа), имеющего отношение к вопросу.

Практико-ориентированные задания – задания, направленные на использование приобретенных знаний и умений в практической деятельности.

Критерии оценки ответа на практическое задание (3 задания - max 30 баллов) (умения, навыки):

8-10 баллов. При выполнении задания нет затруднений, получен верный ответ, задание выполнено рациональным способом. Сделаны правильные выводы.

4-7 баллов. Задание выполнено в целом верно, но допущены незначительные ошибки, не искажающие выводы.

3-1 балл. Задание выполнено, но допущены ошибки, искажающие выводы.

0 баллов. Задание не выполнено.

Поощрительные баллы за написание статьи (max – 15 баллов).

Статья – средство, позволяющее оценить умение обучающегося письменно излагать суть поставленной проблемы, самостоятельно проводить ее анализ с использованием знаний, умений и навыков, приобретаемых в рамках изучения предыдущих и данной дисциплины, делать выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

Критерии оценки

15 баллов. Статья объемом не менее 5 страниц демонстрирует умение проведения самостоятельного актуального научно-практического исследования, правильно оформлена, содержит оригинальный анализ проблемы, подтвержденный статистическими и/или отчетными данными, графическим материалом. В ней рассмотрены возможные пути решения проблемы, сформулировать правильные выводы и предложения, отражающие авторскую точку зрения. Статья опубликована.

11 баллов. Статья объемом не менее 4 страниц демонстрирует умение проведения самостоятельного актуального научно-практического исследования, правильно оформлена, содержит оригинальный анализ проблемы, подтвержденный статистическими и/или отчетными

данными, графическим материалом. В ней рассмотрены возможные пути решения проблемы, сформулировать правильные выводы и предложения, отражающие авторскую точку зрения.

7 баллов. Статья объемом не менее 3 страниц демонстрирует умение проведения самостоятельного актуального научно-практического исследования, правильно оформлена, содержит типовой анализ проблемы, подтвержденный статистическими и/или отчетными данными. В ней рассмотрены возможные пути решения проблемы, сформулировать правильные выводы и предложения.

4 балла. Статья объемом не менее 2 страниц представлена в виде тезисов, демонстрирует умение проведения самостоятельного актуального научно-практического исследования, правильно оформлена, содержит анализ проблемы, подтвержденный отдельными статистическими и/или отчетными данными. В ней сформулированы правильные выводы и предложения.

0 баллов. Не соответствие ни одному из вышеуказанных критериев.

Критерии и шкалы оценивания ответа на зачете

По дисциплине «Организация обслуживания в туристской индустрии» к зачету допускаются студенты, выполнившие и сдавшие практические работы по дисциплине, имеющие ежемесячную аттестацию и наличие по текущей успеваемости более 45 баллов. Студентам, набравшим более 55 баллов, зачет выставляется по результатам текущей успеваемости, студенты, набравшие от 45 до 54 баллов, сдают зачет по вопросам, предусмотренным РПД.

7.3 Примерные оценочные материалы для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины «Организация обслуживания в туристской индустрии»

Вопросы для собеседования

Тема: Теоретические основы системы организации обслуживания в туризме.

1. Что понимается под рекреацией
2. Назовите виды рекреации
3. Перечислите формы обслуживания
4. Дайте определение понятию услуга
5. Перечислите уровни обслуживания

Тема: Нормативная база организации сервисного обслуживания.

1. Международные нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность.
2. Российские нормативные документы, регламентирующие гостиничный бизнес.
3. Защита прав потребителя гостиничного продукта. Закон «О защите прав потребителей»

Типовая практико-ориентированная задача

Тема: Международное и российское законодательство в сфере обслуживания

Проведите сравнительный анализ двух нормативных документов: «Международные гостиничные правила» и «Правила предоставления гостиничных услуг в РФ».

Тема: Основные направления улучшения качества сервисного обслуживания

Обеспечение качества продукции предполагает знание и использование 14 принципов Деминга. Студенты предлагают мероприятия по их реализации на предприятиях туризма (на примере турфирм), результаты записывают в табл. 1.

Таблица 1. Основы менеджмента качества

№	Принципы Деминга	Мероприятия по реализации принципов Деминга
1	Постоянное совершенствование качества товаров или услуг	
2	Принятие новой философии: отказ от низкого качества во всем	
3	Отказ от массового контроля	

4	Отказ от партнерских отношений, основанных только на цене продукции: установление долгосрочных партнерских отношений; уменьшение числа поставщиков	
5	Постоянное совершенствование системы производства и обслуживания	
6	Применение современных методов обучения персонала	
7	Внедрение современных методов руководства: функции руководства должны быть смещены с контроля количественных показателей на контроль качественных	
8	Исключение страха ошибки: способствование тому, чтобы сотрудники высказывались открыто	
9	Устранение барьеров между подразделениями предприятия	
10	Отказ от лозунгов, транспарантов и наставлений	
11	Отказ от количественных оценок работы	
12	Поддержание чувства профессиональной гордости в сотрудниках	
13	Внедрение на предприятии системы образования и самосовершенствования сотрудников	
14	Принятие любой работы по улучшению качества продукции	

Типовые ситуационные задачи

Тема: Система категоризации средств размещения, требования к средствам размещения.

Забронирован неправильный тип номера. В службу приема и размещения 4-звездочного отеля обратились гости. У туристов был забронирован номер TRIPLE, а семья приехала в составе 2 взр + 2 ребенка (1.5 И 15 ЛЕТ). Гости увидели номер и спустились с претензией.

Тема: Роль транспортных услуг на международном рынке.

Во время автобусной экскурсии автобус ломается и не может продолжать движение, туристы находятся за рубежом в другом городе, какие действия должен предпринять руководитель туристской группы.

Примерная тематика рефератов

4. Потребители предприятий туризма и гостеприимства и их потребности.
5. Технология обслуживания на предприятиях туристской индустрии.
6. Классификация услуг сферы обслуживания: мировой и отечественный опыт.
7. Организация обслуживания на предприятиях туризма в зависимости от типологии гостя.
8. Обслуживание в офисе турфирмы: структура и основные свойства.
9. Мотивация потенциальных потребителей турпродукта.
10. Франчайзинг как форма организации туристского бизнеса.
11. Мерчандайзинг как инструмент увеличения объема продаж в индустрии гостеприимства.
12. Прогрессивные формы обслуживания на предприятиях туристской индустрии.
13. Организация обслуживания потребителей в СПА-центрах.
14. Организация обслуживания потребителей в развлекательных комплексах.
15. Организация обслуживания потребителей в музеях.
16. Организация обслуживания потребителей в индивидуальных средствах размещения.
17. Организация обслуживания потребителей в коллективных средствах размещения.
18. Организация питания и обслуживание туристов в дестинации.
19. Организация обслуживания потребителей питанием в транспортных турах.

20. Организация обслуживания бизнес-туристов.
21. Способы увеличения объемов продаж на предприятиях туризма.
22. Сбытовая политика в индустрии гостеприимства.
23. Виды продаж в индустрии туризма и гостеприимства.
24. Технология личной продажи турпродукта.
25. Технология внедрения новых форм обслуживания на предприятиях туризма.
26. Оценка качества обслуживания потребителей в предприятиях туристской индустрии.
27. Организация обслуживания корпоративных мероприятий в индустрии туризма.

Типовые тестовые задания

Тест 1

1. Государственное регулирование туристской деятельности в РФ осуществляется путем исполнения следующих мероприятий. Какое (одно) из них не соответствует действительности?

- 1) определения приоритетных направлений, нормативно – правового регулирования и разработки программ развития туризма;
- 2) содействия в продвижении туристского продукта, защиты прав и интересов туристов и обеспечения их безопасности;
- 3) содействия кадровому обеспечению, развитию научных исследований, стандартизации и классификации объектов туристской индустрии;
- 4) информационного обеспечения, создания благоприятных условий для развития туристской индустрии и оказания государственных услуг в сфере туризма;
- 5) взаимодействия с иностранными государствами и международными организациями в сфере туризма, в том числе и за пределами РФ;
- 6) обязательного лицензирования туроператорской и турагентской деятельности, усиления командно- административных методов регулирования туристской деятельностью.

2. Какое (одно) из нижеперечисленных положений не соответствует принципам государственного регулирования туристской деятельности?

- 1) содействие туристской деятельности;
- 2) постепенный переход на полное государственное обеспечение туризма;
- 3) создание благоприятных условий для развития туристской деятельности;
- 4) определение приоритетных направлений туристской деятельности;
- 5) формирование представления о РФ как стране, благоприятной для туризма;
- 6) поддержка и защита российских туристов, туроператоров, турагентов и их объединений.

3. Из чего состоит законодательство РФ о туристской деятельности?

- 1) из ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ», принимаемых в соответствии с ним федеральных законов и иных нормативно – правовых актов РФ, а также законов и иных нормативных правовых актов субъектов РФ;
- 2) из Конституции РФ, федеральных законов и подзаконных актов, определяющих развитие туристской деятельности и связанного с ним сервиса в РФ;
- 3) из федеральных законов РФ и законов субъектов РФ, направленных на развитие международного, выездного, въездного и внутреннего туризма в РФ;
- 4) из международных соглашений по туризму и отечественных нормативно – правовых актов об основах туристской деятельности в стране и за рубежом;
- 5) из двухсторонних межгосударственных договоров о культурном и туристском обмене и оказании взаимной юридической помощи в сфере туризма и гостеприимства.

4. Временные выезды (путешествия) граждан РФ, иностранных граждан и лиц без гражданства с постоянного места жительства в оздоровительных, познавательных, профессионально – деловых, спортивных, религиозных и иных целях без занятия оплачиваемой деятельностью в стране (месте) временного пребывания называется:

- 1) туристской деятельностью;
- 2) путешествием;
- 3) паломничеством;
- 4) туризмом;
- 5) отпуском;

6) отдыхом.

5. Туроператорская и турагентская деятельность, а также иная деятельность по организации путешествий называется:

- 1) деятельностью турфирм;
- 2) досуговой деятельностью;
- 3) организацией путешествий;
- 4) организацией отдыха;
- 5) туристской деятельностью;
- 6) предпринимательством.

6. комплекс услуг по перевозке и размещению, оказываемых за общую цену (независимо от включения в общую цену стоимости экскурсионного обслуживания и (или) других услуг) по договору о реализации туристского продукта:

- 1) туристским сервисом;
- 2) сферой обслуживания;
- 3) социально – культурным комплексом;
- 4) туристским продуктом;
- 5) гостинично-туристским предприятием;
- 6) туром.

7. Природные, исторические, социально-культурные объекты, включающие объекты туристского показа, а также иные объекты, способные удовлетворить духовные потребности туристов, содействовать восстановлению и развитию их физических сил, называются:

- 1) туристскими возможностями;
- 2) туристскими достопримечательностями;
- 3) туристскими ресурсами;
- 4) объектами туристского показа;
- 5) объектами туристского посещения;
- 6) достопримечательностями путешествия.

8. Дайте определение термину «Турист»

9. Совокупность гостиниц и иных средств размещения, средств транспорта, объектов общественного питания, объектов и средств развлечения, объектов познавательного, делового, оздоровительного, спортивного и иного назначения, организаций, осуществляющих туроператорскую и турагентскую деятельность, а также организаций, предоставляющих экскурсионные услуги и услуги гидов – переводчиков, называется:

- 1) комплексом туристских услуг;
- 2) туристским сервисом;
- 3) социально – культурным обслуживанием;
- 4) туристским продуктом;
- 5) туристско-гостиничным комплексом;
- 6) туристской индустрией.

10. Деятельность по продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом, называется:

- 1) продажей туристских продуктов;
- 2) реализацией туристских путевок;
- 3) продвижением туристского продукта;
- 4) турагентской деятельностью;
- 5) реализацией туристского продукта;
- 6) коммерческой деятельностью.

11. Турист имеет следующие права, за исключением одного пункта. Какого?

- 1) на информацию о путешествии;
- 2) на свободу передвижения и доступ к туристским услугам;
- 3) на беспрепятственное и полное удовлетворение своих потребностей;

- 4) на личную безопасность, сохранность имущества и медицинскую помощь;
- 5) возмещение убытков и компенсацию морального вреда;
- 6) содействие органов власти места временного путешествия и доступ к средствам связи.

12. Назовите Федеральную целевую программу, принятую в стране на период до 2025гг.

- 1) Федеральная целевая программа по развитию внутреннего и въездного туризма в РФ;
- 2) Федеральная целевая программа по поддержке и развитию туризма в РФ.
- 3) Всероссийская программа развития туризма;
- 4) Всероссийская программа развития туристской базы в г. Сочи;
- 5) Комплексная программа развития выездного туризма в РФ;
- 6) Комплексная программа развития международного туризма.

Тест 2

1. Какой из факторов, влияющих на развитие туризма, относится к динамичному?

- 1) использование рабочего времени;
- 2) географический;
- 3) культура питания;
- 4) климатический.

2. Что принято называть в экономике международного туризма пассивным туризмом?

- 1) экспорт услуг туристам;
- 2) наблюдение за спортивными мероприятиями;
- 3) въезд туристов;
- 4) выезд туристов и вывоз из страны валютных средств.

3. Основные преимущества авиационного транспорта для туристов:

- 1) низкая стоимость;
- 2) комфортабельность и скорость;
- 3) скорость доставки;
- 4) продолжительность и высота полета.

4. От чего зависит обслуживание на авиатранспорте?

- 1) от цены;
- 2) от продолжительности полета;
- 3) от социального положения;
- 4) от класса обслуживания.

5. Какой из перечисленных видов транспорта является для туристов наиболее комфортабельным?

- 1) автобус;
- 2) круизное судно;
- 3) самолет;
- 4) автомобиль.

6. По какой схеме исторически происходило развитие гостиничного бизнеса в России?

- 1) таверна – мотель;
- 2) постоялый двор – гостиница;
- 3) корчма – гостиница;
- 4) капеллями – мотель.

7. Средства размещения в России – это:

- 1) любые объекты, предназначенные для временного проживания туристов;
- 2) совокупность гостиничных предприятий;
- 3) любые заведения (кроме гостиниц), предоставляющие места для ночлега туристам;
- 4) специализированные заведения, основная деятельность которых заключается в предоставлении услуг размещения.

8. Какое из средств размещения не относится в России к специализированным?

- 1) пансионат;
- 2) санаторий;
- 3) лагерь труда и отдыха;
- 4) конгресс-центр.

9. Национальная классификация гостиниц основана на:

- 1) системе баллов;
- 2) системе разрядов;
- 3) буквенной системе;
- 4) системе звезд.

10. К какому типу зарубежных гостиниц относится гостиница, отвечающая таким параметрам: сдаваемый в аренду коттедж на пять номеров типа апартамент, расположенный у побережья Франции?

- 1) гостиница-апартамент;
- 2) мотель;
- 3) курортная гостиница;
- 4) гостиница типа кондоминимум.

11. Какая из перечисленных функций не является основополагающей при разработке организационной структуры гостиницы?

- 1) разделение труда;
- 2) установка обязанностей и ролей;
- 3) установка дисциплины;
- 4) определение каналов взаимосвязи.

12. Какое из предприятий общественного питания не установлено Российским Законодательством как тип?

- 1) закусочная;
- 2) буфет;
- 3) кафе;
- 4) столовая.

Типовые контрольные работы для очной формы обучения

Контрольная работа №1 (по темам 1-3).

Вопросы (оценивают ЗНАТЬ) (max – 10 баллов):

1. Основные термины и понятия изучаемой дисциплины: обслуживание, сервис, услуга, качество услуги, контактная зона, культура сервиса, стиль и формы обслуживания. (2 балла)
2. Услуга как сочетание процессов производства услуги и обслуживания конкретного потребителя. (2 балла)
3. Основные права потребителей. (2 балла)
4. Генеральное соглашение по торговле услугами. (2 балла)
5. Координации правового пространства в сферах обслуживания в СНГ. (2 балла)

Задание № 1 (оценивает УМЕТЬ, ВЛАДЕТЬ) (max – 10 баллов):

Определение основных положений турагентской деятельности в нормативно- правовых документах.

Заполнить таблицу.

Документы, регулирующие деятельность турагентства	Краткая выписка		
	Дата выхода документа	Номер документа	Основные понятия, термины
Наименования			
Законы:			
1.			
2.			
3.			
ГОСТы:			
1.			
2.			
3.			
Постановления:			
1.			
2.			
3.			

Контрольная работа № 2 (по темам 4-6).

Вопросы (оценивают ЗНАТЬ) (max – 10 баллов):

1. Лицензирование, стандартизация и сертификация. ГОСТы РФ в сфере туризма, гостиничного хозяйства и транспортно-экскурсионного обслуживания. (2 балла)
2. Система классификации гостиничных предприятий. (2 балла)
3. Организация приема, регистрации и размещения индивидуальных туристов и туристских групп. (2 балла)
4. Стиль обслуживания клиентов в гостинице. (2 балла)
5. Современные тенденции на рынке гостиничных услуг. (2 балла)

Задание № 1 (оценивает УМЕТЬ, ВЛАДЕТЬ) (max – 10 баллов):

Составьте информационный листок (памятка к туру).

Информация о

- возрастных ограничениях,
- обслуживании туристов с детьми,
- семейных маршрутах,
- ограничениях и рекомендациях для туристов с ограниченными физическими возможностями.

Контрольная работа № 3 (по темам 7-9).

Вопросы (оценивают ЗНАТЬ) (max – 10 баллов):

1. Контроль и оценка качества услуги. (2 балла)
2. Анализ функционирования системы качества со стороны руководства. (2 балла)
3. Расскажите о тенденциях развития современного мирового гостиничного комплекса. Каковы перспективы дальнейшего развития структуры мирового гостиничного хозяйства. (2 балла)
4. Перечислите виды транспорта, которые функционируют в современном мире. (2 балла)
5. Основные критерии выбора вида транспорта. (2 балла)

Задание № 1 (оценивает УМЕТЬ, ВЛАДЕТЬ) (max – 10 баллов):

Туристская фирма смогла приобрести билеты для проезда группы «туда» в купейном вагоне, «обратно» – в плацкартном вагоне. Однако по условиям договора туристы должны ехать в купейных вагонах в обоих направлениях.

Какие действия предпринимает туристская фирма? Возможные направления поиска правильного ответа:

Шаг 1. Познакомьтесь с основными положениями типового договора туристской фирмы и клиента.

Шаг 2. Дайте волю своей фантазии, не забывая при этом о необходимости соблюдения принципа, согласно которому и волки должны быть сыты, и овцы целы. Другими словами, помните об интересах как фирмы, так и наших клиентов.

Шаг 3. Как в этой ситуации может поступить клиент?

Типовые контрольные работы для заочной формы обучения

Контрольная работа (по темам 1-9).

Вопросы (оценивают ЗНАТЬ) (max – 10 баллов):

1. Основные термины и понятия изучаемой дисциплины: обслуживание, сервис, услуга, качество услуги, контактная зона, культура сервиса, стиль и формы обслуживания. (2 балла)
2. Услуга как сочетание процессов производства услуги и обслуживания конкретного потребителя. (2 балла)
3. Основные права потребителей. (2 балла)
4. Генеральное соглашение по торговле услугами. (2 балла)
5. Координации правового пространства в сферах обслуживания в СНГ. (2 балла)
6. Лицензирование, стандартизация и сертификация. ГОСТы РФ в сфере туризма, гостиничного хозяйства и транспортно-экскурсионного обслуживания. (2 балла)
7. Система классификации гостиничных предприятий. (2 балла)
8. Организация приема, регистрации и размещения индивидуальных туристов и туристских групп. (2 балла)
9. Стиль обслуживания клиентов в гостинице. (2 балла)

10. Современные тенденции на рынке гостиничных услуг. (2 балла)
11. Контроль и оценка качества услуги. (2 балла)
12. Анализ функционирования системы качества со стороны руководства. (2 балла)
13. Расскажите о тенденциях развития современного мирового гостиничного комплекса. Каковы перспективы дальнейшего развития структуры мирового гостиничного хозяйства. (2 балла)
14. Перечислите виды транспорта, которые функционируют в современном мире. (2 балла)
15. Основные критерии выбора вида транспорта. (2 балла)

Задания (оценивают УМЕТЬ, ВЛАДЕТЬ) (max – 30 баллов):

Задание № 1(max – 10 баллов):

Определение основных положений турагентской деятельности в нормативно- правовых документах.

Заполнить таблицу.

Документы, регулирующие деятельность турагентства	Краткая выписка		
	Дата выхода документа	Номер документа	Основные понятия, термины
<i>Наименования</i>			
Законы:			
1.			
2.			
3.			
ГОСТы:			
1.			
2.			
3.			
Постановления:			
1.			
2.			
3.			

Задание № 2(max – 10 баллов):

Составьте информационный листок (памятка к туру).

Информация о

- возрастных ограничениях,
- обслуживании туристов с детьми,
- семейных маршрутах,
- ограничениях и рекомендациях для туристов с ограниченными физическими возможностями.

Задание № 3(max – 10 баллов):

Туристская фирма смогла приобрести билеты для проезда группы «туда» в купейном вагоне, «обратно» – в плацкартном вагоне. Однако по условиям договора туристы должны ехать в купейных вагонах в обоих направлениях.

Какие действия предпринимает туристская фирма? Возможные направления поиска правильного ответа:

Шаг 1. Познакомьтесь с основными положениями типового договора туристской фирмы и клиента.

Шаг 2. Дайте волю своей фантазии, не забывая при этом о необходимости соблюдения принципа, согласно которому и волки должны быть сыты, и овцы целы. Другими словами, помните об интересах как фирмы, так и наших клиентов.

Шаг 3. Как в этой ситуации может поступить клиент?

Вопросы к зачету

1. Определение и основные понятия организации и управления в сфере туризма
2. Особенности развития индустрии в современных условиях
3. Специфика обслуживания клиентов и правовые проблемы отрасли в Российской Федерации.
4. Обеспечение качества туристского продукта.
5. Система и структура управления туризмом.
6. Функции и принципы управления туризмом.
7. Методы управления туризмом.
8. Сущность туристического маркетинга.

9. Маркетинговые исследования туристического рынка.
10. Формирование продуктовой и коммуникационной политики.
11. Сущность, содержание и функции экономики туристского рынка.
12. Механизм функционирования туристского рынка.
13. Разработка бизнес-плана туристского предприятия.
15. Транснациональные корпорации (ТНК) как форма международного предпринимательства.
16. Основные ТНК в индустрии гостеприимства.
17. Этапы технологического цикла обслуживания гостя в отеле. Типы бронирования в гостинице.
18. Служба приёма и размещения: основные функции, состав, графики работы персонала.
19. Основные виды топ-менеджмента в гостиничной индустрии.
20. Виды тарифов в гостиничном бизнесе.
21. Мировой опыт и модели организации гостиничного бизнеса в зарубежных странах на современном этапе.
22. Анализ систем категоризации и классификации средств размещения в международной практике.
23. Основные системы комплекса технических средств безопасности в гостинице.
24. Технологические процессы и организация обслуживания в гостинице.
25. Организация ресторанного обслуживания в гостиничном бизнесе.
26. Функции и виды каналов сбыта услуг в гостиничном бизнесе.
27. Главные туристские центры и курорты Средиземноморья.
28. Главные туристские центры и курорты Юго-Восточной Азии.
29. Опасные природно-климатические факторы в странах массового туристского спроса.
30. Крупнейшие авиакомпании стран Европы занимающиеся пассажироперевозками.
31. Крупнейшие гражданские аэропорты мира.
32. Международные, региональные, национальные, специализированные, туристские организации современности.
33. Классификация видов туризма. Основные центры, потоки и факторы, оказывающие воздействие на развитие туризма.
34. Опыт Европы в создании единого туристского пространства.
35. Организация транспортного обслуживания туристов.
36. Классификация видов безопасности в сфере туризма.
37. Туристские формальности стран Шенгенского договора.
38. Туристический рынок и его основные функции. Механизм функционирования туристического рынка. Туристический кругооборот.
39. Уставные документы туристической компании.
40. Технология составления документов регламентирующих отношения с: поставщиками; туристическими агентствами; туристами; партнерами.
41. Специфика и содержание договора о предоставлении туристских услуг.
42. Основные нормативно-правовые акты в сфере регулирования туристской деятельности.

Практико-ориентированные задания для зачета

Задание 1.

Разработайте Анкету для исследования потенциальных клиентов, с целью оценки качества предоставляемых услуг и выявления недостатков деятельности туркомпаний города.

Правила заполнения анкеты. Предложите респондентам несколько вопросов, с выбором вариантов ответа.

Определите социально-демографические данные респондентов, оцените качество предоставляемых услуг туркомпаниями города, потребности и возможности потенциальных клиентов учебной турфирмы.

Задание 2.

Вы недавно стали руководителем небольшой туристской организации. В данной фирме малый объем продаж туристского продукта. Перед Вами, как перед руководителем, стоит задача привлечения большего числа клиентов. Как Вы поступите? Ваши действия? (опишите).

Задание 3.

Заполните таблицу «Требования к организации основных услуг в гостинице гостиницы»

Услуга	Требования
Проживание (отель 5*)	
Проживание (отель 4*)	
Питание (отель 5*)	
Питание (отель 4*)	

Задание 4.

Турист возвращался из Австралии в Россию, при этом его маршрут состоял из двух перелетов: первый, до ОАЭ самолетом компании Emirates, второй, из ОАЭ в Екатеринбург чартерным рейсом одной из российских авиакомпаний. Оба билета турист приобрел в России. Обнаружив в аэропорту Екатеринбурга отсутствие своей сумки, сданной в багаж в Мельбурне, турист написал соответствующее заявление (начальнику отдела перевозок аэропорта, но не в авиакомпанию).

Авиакомпания затягивает вопрос с выплатой компенсации, мотивируя это тем, что багаж не был принят на их рейс в ОАЭ и утеря произошла, вероятно, на предыдущем рейсе другой авиакомпании.

Установлены ли законодательно сроки выплаты подобной компенсации и кто из перевозчиков несет ответственность в ситуации утери транзитного багажа?

В данном разделе РПД приведены типовые задания для проведения текущего контроля успеваемости студентов. Полный перечень заданий содержится в учебно-методическом комплексе по дисциплине «Б1.О.28 Организация обслуживания в туристской индустрии», который размещен в электронной информационно-образовательной среде Университета и доступен для обучающегося через его личный кабинет на сайте Университета.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

а) основная литература:

1. ЭБС «Znanium»: Организация туристской деятельности. Управление турфирмой: Учебное пособие / Быстров С.А. - М.:Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2018. - 400 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат) - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/423744>
2. ЭБС «Znanium»: Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие / А.В. Сорокина. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2019. - 304 с.: 60x90 1/16.- Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/430064>
3. ЭБС «Znanium»: Экскурсионная деятельность в индустрии гостеприимства: Учеб. пос. для вузов / Ю.Б. Башин, А.В. Зайцев, Л.В. Баумгартен и др.; Под общ. ред. проф. Ю.Б. Башина - М.: Вузов. учеб.: НИЦ ИНФРА-М, 2020 – 204 с.- Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/420317>
4. ЭБ "Труды ученых СтГАУ": Трухачев, А. В. Туризм. Введение в туризм [электронный полный текст] : учебник / А. В. Трухачев, И. В. Таранова ; СтГАУ. - Ставрополь : АГРУС, 2018. - 2,09 МБ.

б) дополнительная литература:

1. ЭБС «Znanium»: 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). - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/478441>
2. ЭБС «Znanium»: Розанова, Т. П. Маркетинг услуг гостеприимства и туризма [Электронный ресурс] : Практикум / Т. П. Розанова, Т. В. Муртузалиева. - М. : «Дашков и К°», 2012. - 132 с.. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/430296>
3. Ехина, М. А. Организация обслуживания в гостиницах : учеб. пособие для студентов СПО / М. А. Ехина. - 2-е изд., стер. - М. : Академия, 2010. - 208 с. - (Гр.).
4. Туристические услуги. Туристическое обслуживание : сб. нормативно-правовых и информ. материалов / сост.: В. С. Сенин, А. Д. Чудновский. - М. : Финансы и статистика, 2008. - 224 с.

5. Уокер, Д. Р. Введение в гостеприимство : учеб. пособие для студенто вузов по специальностям 10103 "Социально-культурный сервис и туризм", 10102 "Туризм" / Д. Р. Уокер ; пер. с англ. - 4-е изд. - М. : ЮНИТИ, 2008. - 735 с. - (Зарубежный учебник. Гр. УМО).

6. Ляпина, И. Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания : учебник для студентов нач. проф. образования / И. Ю. Ляпина ; под ред. А. Ю. Лапина. - 7-е изд., стер. - М. : Академия, 2010. - 208 с. : ил. - (Федеральный комплект учебников) (НПО. Гр.).

7. Индустрия гостеприимства: основы организации и управления : учеб. пособие для студентов по направлению "Менеджмент орг." / А. Д. Чудновский [и др.]. - М. : Форум : ИНФРА-М, 2011. - 400 с. : ил. - (Высшее образование. Гр. УМО). -

8. Экономика и организация туризма: международный туризм : учеб. пособие для студентов вузов по специальности "Экономика и упр. на предприятии (по отраслям)" / под ред.: И. А. Рябовой, Ю. В. Забаева, Е. Л. Драчевой ; Моск. акад. туристского и гостинично-ресторанного бизнеса. - 4-е изд., испр. и доп. - М. : КНОРУС, 2010. - 568 с. - (Гр. УМО).

9. Косолапов, А. Б. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства : учеб. пособие для студентов вузов по специальности "Менеджмент орг." / А. Б. Косолапов, Т. И. Елисеева. - 5-е изд., стер. - М. : КНОРУС, 2010. - 272 с. - (Гр. УМО).

10. Турбизнес (периодическое издание)

11. Туризм. Право и экономика (периодическое издание)

Список литературы верен
Директор НБ _____



Обновленская М. В.

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины.

1. <http://www.consultant.ru/> - «Консультант Плюс» - законодательство РФ
2. http://tourlib.net/books_tourism – Туристическая библиотека
3. <http://www.allturportal.ru/> - Информационно-туристический портал
4. <http://www.russiatourism.ru> - Официальный сайт федерального агентства по Организации обслуживания Российской Федерации

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.

При изучении дисциплины «Организация обслуживания в туристской индустрии» необходимо обратить внимание на последовательность изучения тем. Первая тема «Теоретические основы системы организации обслуживания в туризме» дает базовые представления об основных понятиях системы организации обслуживания в туризме, а также терминах и понятиях изучаемой дисциплины. Особое внимание в первой теме нужно уделить на классы обслуживания потребителей и уровень обслуживания.

Основной проблемой в изучении организации обслуживания в туристской индустрии является отсутствие достаточных знаний основных прав потребителей и законодательстве в сфере обслуживания. Всё это и многое другое говорит о необходимости изучения второй темы «Международное и Российское законодательство в сфере обслуживания». Знания международного законодательства в сфере обслуживания, основных прав потребителей, а также правового регулирования международного туризма позволит решить некоторые проблемы в изучении данной дисциплины. Кроме того, необходимо уделить внимание специфике гостиничного труда и требованиям к обслуживающему персоналу гостиниц. Кроме того необходимо изучить такие темы, как «Нормативная база организации сервисного обслуживания», «Гостиничный сервис – компонент туризма и индустрии гостеприимства», «Система категоризации средств размещения, требования к средствам размещения», «Организационные основы приема и обслуживания в средствах размещения», «Основные направления улучшения качества сервисного обслуживания», «Роль транспортных услуг на международном рынке», «Классификация транспортных средств и транспортных путешествий».

Самостоятельная работа является важнейшим элементом учебного процесса, так как это один из основных методов освоения учебных дисциплин и овладения навыками профессиональной

деятельности. Это подтверждает учебный план, согласно которому, при изучении дисциплины на очной форме обучения – 54 часов отведено на самостоятельную работу и 54 часа – на аудиторские занятия, а на заочной форме обучения – 90 часа отведено на самостоятельную работу и 14 часов – на аудиторские занятия.

Лекции, практические занятия и промежуточная аттестация являются важными этапами подготовки к зачету, поскольку позволяют студенту оценить уровень собственных знаний и своевременно восполнить имеющиеся пробелы. В связи с этим для подготовки к зачету первоначально необходимо прочитать лекционный материал, самостоятельно выполнить типовые задания, представленные в рабочей программе.

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости).

При осуществлении образовательного процесса студентами и преподавателем используются следующее программное обеспечение: Microsoft Windows, Office (Номер соглашения на пакет лицензий для рабочих станций: V0557156 от 12.12.16) 22.11.2007) Photoshop Extended CS3 (Certificate ID: CE0712390 от 7.12.2007) 22.11.2007) Photoshop Extended CS3 (Certificate ID: CE0712390 от 7.12.2007).

Opera, Fidelio (Customer Number: 125669 от 21.05.2013).

При осуществлении образовательного процесса студентами и преподавателем используются следующие информационно справочные системы: автоматизированная система управления «Деканат», ЭБС «Znanium», ЭБС «Лань», СПС «Консультант плюс», СПС «Гарант».

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

№ п/п	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
1	Учебная аудитория для проведения лекционных занятий (ауд. № 300, площадь - 254 м ²).	Оснащение: столешница для студентов – 66 шт., сидения для студентов -198 шт., сенсорная панель SMART podium – 1 шт., компьютер Neos 490 – 1 шт., конференц система AKG (Микрофоны и звук) – 1 шт., проектор Panasonic PT-EX600E – 1 шт., экран настенный с форматом 4:3 Digis. – 1 шт, учебно-наглядные пособия в виде тематических презентаций, информационные плакаты, подключение к сети «Интернет», выход в корпоративную сеть университета.
2	Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (ауд. № 407, площадь - 69,3 м ²).	Оснащение: столы – 20шт., стулья – 70 шт., компьютер Kraftway Credo – 1шт, экран настенный -1 шт., проектор Epson EB-X18-1 шт., учебно-наглядные пособия в виде тематических презентаций, информационные плакаты, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета.
3	Учебные аудитории для самостоятельной работы студентов:	
4	1. Читальный зал библиотеки (площадь - 177 м ²)	1.Оснащение: специализированная мебель на 100 посадочных мест, персональные компьютеры – 56 шт., телевизор – 1шт., принтер – 1шт., цветной принтер – 1шт., копировальный аппарат – 1шт., сканер – 1шт., Wi-Fi оборудование, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета.
5	2. Учебная аудитория № 404 (площадь - 69,3 м ²).	2. Оснащение: столы - 28шт., стулья – 28 шт., телевизор Sony -1 шт., компьютер Kraftway – 13 шт., автоматизированный комплекс сферы услуг HoReCa (отель, ресторан, кафе), учебно-наглядные пособия в виде тематических презентаций, информационные плакаты, подключение к сети «Интернет», доступ в

		электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета.
6	Учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций (ауд. № 407, площадь - 69,3 м ²).	Оснащение: столы – 20шт., стулья – 70 шт., компьютер Kraftway Credo – 1шт, экран настенный -1 шт., проектор Epson EB-X18-1 шт., учебно-наглядные пособия в виде тематических презентаций, информационные плакаты, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета.
7	Учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации (ауд. № 407, площадь - 69,3 м ²).	Оснащение: столы – 20шт., стулья – 70 шт., компьютер Kraftway Credo – 1шт, экран настенный -1 шт., проектор Epson EB-X18-1 шт., учебно-наглядные пособия в виде тематических презентаций, информационные плакаты, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета.

13. Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

а) для слабовидящих:

- на зачете/экзамене присутствует ассистент, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (он помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе записывая под диктовку);
- задания для выполнения, а также инструкция о порядке проведения зачете/экзамена оформляются увеличенным шрифтом;
- задания для выполнения на зачете / экзамене зачитываются ассистентом;
- письменные задания выполняются на бумаге, надиктовываются ассистенту;
- обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;
- студенту для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство;

в) для глухих и слабослышащих:

- на зачете/экзамене присутствует ассистент, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (он помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе записывая под диктовку);
- зачет/экзамен проводится в письменной форме;
- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости поступающим предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
- по желанию студента зачет/экзамен может проводиться в письменной форме;

д) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата (тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;
- по желанию студента зачет/экзамен проводится в устной форме.

Рабочая программа дисциплины «Организация обслуживания в туристской индустрии» составлена в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» и учебного плана по профилю «Туроператорская и турагентская деятельность»

Автор:



к.э.н., доцент кафедры туризма и сервиса Елфимова Ю.М.

Рецензенты:



к.э.н., доцент кафедры туризма и сервиса Варивода В.С.



к.э.н., доцент кафедры предпринимательства и мировой экономики Сериков С. С.

Рабочая программа дисциплины «Организация обслуживания в туристской индустрии» рассмотрена на заседании кафедры туризма и сервиса, протокол №10 от «20» мая 2022 г. и признана соответствующей требованиям ФГОС ВО и учебного плана по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм»

Зав. Кафедрой



к.э.н., доцент кафедры туризма и сервиса Иволга А.Г.

Рабочая программа дисциплины «Организация обслуживания в туристской индустрии» рассмотрена на заседании учебно-методической комиссии факультета социально-культурного сервиса и туризма, протокол №9 от «16» мая 2022 г. и признана соответствующей требованиям ФГОС ВО и учебного плана по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм»

Руководитель ОП



к.э.н., доцент кафедры туризма и сервиса Елфимова Ю.М.

**Аннотация рабочей программы дисциплины
«Организация обслуживания туристской индустрии»**

по направлению подготовки

43.03.02

код

Туризм

направление подготовки

Туроператорская и турагентская деятельность

профиль подготовки

Форма обучения – очная, заочная.

Общая трудоемкость изучения дисциплины составляет 3 ЗЕТ, 108 час

Программой дисциплины предусмотрены следующие виды занятий:

Очная форма обучения:
Лекции – 18 ч., практические занятия – 36 ч.,
самостоятельная работа – 54 ч.
Заочная форма обучения:
Лекции – 4 ч., практические занятия – 10 ч.,
самостоятельная работа – 90 ч., контроль – 4ч.

Цель изучения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Организация обслуживания в туристской индустрии» является формирование знаний о требованиях к качеству обслуживания, разработка стратегии обслуживания фирмы, образование персонала.

Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина «Б1.О.28 Организация обслуживания в туристской индустрии» в соответствии с учебным планом является дисциплиной вариативной части образовательной программы.

Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины

Универсальные компетенции (УК):
УК-5 Анализирует современное состояние общества на основе знания истории
УК-5.1 Анализирует современное состояние общества на основе знания истории
УК-5.3 Учитывает при социальном и профессиональном общении историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп, этносов и конфессий, включая мировые религии, философские и этические учения
Общепрофессиональные компетенции(ОПК):
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности
ОПК-3.1 Оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон
ОПК-3.2 Обеспечивает оказание туристских услуг в соответствии с заявленным качеством
ОПК-7 Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение

требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности

ОПК-7.1 Обеспечивает безопасное обслуживание потребителей на основе разработанных предупредительных мер

Знания:

- особенностей межкультурного разнообразия общества; особенности и традиции различных социальных групп (УК – 5.1);
- структуры делового письма, сущности понятий "стратегия" и "тактика" переговорного процесса, приемов аргументирования, техники «холодного звонка» (УК- 5.3);
- сущности и моделей качества, методологических основ оценки качества оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ОПК-3.1);
- теоретических и методологических основ стандартизации и сертификации туристских услуг в соответствии с заявленным качеством и обеспечивает их стандартизацию и сертификацию (ОПК-3.2);
- правовых аспектов регулирования вопросов безопасности туризма (ОПК-7.1).

Умения:

- применять основные принципы размещения производительных сил общества для перспективного планирования регионального развития в контексте изучаемой предметной области. Учитывать этнические, демографические особенности населения при организации деятельности предприятий туристской индустрии (УК-5.1);
- применять условия эффективной аргументации, приемы аргументирования и конструктивной тактики (УК-5.3);
- проводить оценку качества оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон (ОПК-3.1);
- оказывать туристские услуги в соответствии с заявленным качеством с соблюдением нормативной документации в области стандартизации и сертификации (ОПК-3.2);
- использовать нормативно-правовые акты РФ в области безопасного обслуживания (ОПК-7.1).

Навыки:

- применять знания в области социологического анализа демографических процессов, способность анализировать социально значимые процессы, происходящие в обществе, а также оценивать их результат для развития изучаемой предметной области (УК-5.1);
- использования приемов конструктивной тактики, критики и аргументирования; преодоления

- коммуникативных барьеров, возникающих в процессе коммуникативного общения (УК-5.3);
- реализация методов оценки качества оказания услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон(ОПК-3.1);
- применения нормативной документации в области стандартизации и сертификации при оказании туристских услуг в соответствии с заявленным качеством (ОПК-3.2);
- обеспечения и соблюдения техники безопасности согласно положениям КЗоТ (ОПК-7.1).

Знания, умения и навыки, получаемые в процессе изучения дисциплины

Универсальные компетенции (УК):

УК-5 Анализирует современное состояние общества на основе знания истории

УК-5.1 Анализирует современное состояние общества на основе знания истории

УК-5.3 Учитывает при социальном и профессиональном общении историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп, этносов и конфессий, включая мировые религии, философские и этические учения

Общепрофессиональные компетенции(ОПК):

ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

ОПК-3.1 Оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон

ОПК-3.2 Обеспечивает оказание туристских услуг в соответствии с заявленным качеством

ОПК-7 Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности

ОПК-7.1 Обеспечивает безопасное обслуживание потребителей на основе разработанных предупредительных мер

Краткая характеристика учебной дисциплины (основные разделы и темы)

1.	Теоретические основы системы организации обслуживания в туризме
2.	Международное и Российское законодательство в сфере обслуживания
3.	Нормативная база организации сервисного обслуживания
4.	Гостиничный сервис – компонент туризма и индустрии гостеприимства
5.	Система категоризации средств размещения, требования к средствам размещения
6.	Организационные основы приема и обслуживания в средствах размещения
7.	Основные направления улучшения качества сервисного обслуживания
8.	Роль транспортных услуг на международном рынке

9. Классификация транспортных средств и транспортных путешествий

Форма контроля

Очная форма обучения: 4 семестр – зачет.
Заочная форма обучения: 2 курс – зачет,
контрольная работа.

Автор: Елфимова Ю.М. к.э.н., доцент кафедры туризма и сервиса

