

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«КАБАРДИНО-БАЛКАРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ В.М. КОКОВА»**

Факультет «Торгово-технологический»
Кафедра «Товароведение, туризм и право»

«УТВЕРЖДАЮ»
Декан факультета
доцент Т.Х. Тлупов



«27» мая 2025г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

**Б1.В.02 ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ
В СФЕРЕ ГОСТЕПРИИМСТВА**

Направление подготовки	43.04.02 Туризм
Направленность (профиль)	Инновационные технологии в гостиничном и туристическом бизнесе
Квалификация выпускника -	магистр
Курс обучения -	2 (2)
Семестр -	3 (4)
Форма обучения -	<u>очная (заочная)</u>

Нальчик – 2025

Рабочая программа Б1.В.02 «Технология и организация обслуживания в сфере гостеприимства» составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - магистратура по направлению подготовки 43.04.02 Туризм, утвержденного приказом Минобрнауки России от 15 июня 2017 г. N 556 и рабочего учебного плана подготовки магистров по данному направлению.

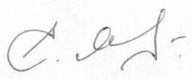
Составитель рабочей программы

 К.Э. .н., доцент _____ С.И. Балаева

Рабочая программа рассмотрена на заседании кафедры «Товароведение, туризм и право»

Протокол от «22» мая 2025 г. № 10

Заведующий кафедрой к.э.н., доцент



Е. А. Яицкая

Одобрено методической комиссией факультета «Торгово-технологический»

Протокол от «23» мая 2025 г. № 10

Председатель МК факультета «Торгово-технологический»

к. б.н., доцент



Т.Х. Тлупов

Согласовано:

Директор научной библиотеки



И.А. Шогенова

«22» мая 2025 г.

1. Цель и задачи дисциплины

Цель изучения дисциплины: формирование у студентов теоретической базы и овладение практическими навыками в области организации обслуживания в туризме и гостиничной индустрии.

Задачи освоения дисциплины: раскрыть сущность, основные теоретические положения курса и ключевые понятия, относящиеся к технологиям и организации обслуживания в сфере гостеприимства; показать специфические технологии производства услуг в гостиничном бизнесе; ознакомить с технологическими приемами и навыками производства и организации услуг в сфере гостеприимства; сформировать прикладные знания в области разработки и реализации экономической стратегии гостиничного бизнеса; изучить содержание процесса обслуживания и продажи турпродукта.

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

Коды компетенций	Наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине
ПК-5	Способен управлять внедрением технологических инноваций и современных информационных и коммуникативных технологий для обеспечения конкурентоспособности объектов сферы туризма	ИД-1 ПК-5 Определяет ключевые технологические туристские новации.	Знать: ключевые технологические туристские новации. Уметь: определять ключевые технологические туристские новации. Владеть: навыками определения и внедрения в производство ключевых инноваций в сфере туризма
		ИД-2 ПК-5 Оценивает эффективность и обосновывает применение современных информационных и коммуникативных технологий для обеспечения конкурентоспособности предприятий сферы туризма.	Знать: методологию оценки эффективности и обоснование применения современных информационных и коммуникативных технологий в туризме. Уметь: оценивать эффективность и обоснование применения современных информационных и коммуникативных технологий для обеспечения успеха предприятий сферы туризма. Владеть: навыками

			оценки эффективности предприятий сферы туризма за счет применения современных информационных и коммуникативных технологий для обеспечения его конкурентоспособности
		ИД-3 ПК-5 Способен осуществлять экспертизу проектов по внедрению перспективных туристских инноваций, выявлять их достоинства и недостатки, разрабатывать план внедрения	Знать: Методы и приемы проведения экспертизы проектов по внедрению перспективных туристских инноваций. Уметь: выявлять достоинства и недостатки проектов по внедрению перспективных туристских инноваций. Владеть: навыками разработки планов внедрения инновационных проектов в туристских предприятиях

3. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина "Технология и организация обслуживания в сфере гостеприимства" входит в часть, формируемую участниками образовательных отношений Блока 1 "Дисциплины (модули), включенных в рабочий учебный план направления подготовки 43.04.02 "Туризм" направленности «Инновационные технологии в гостиничном и туристическом бизнесе».

4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах и в часах, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий и на самостоятельную работу

Учебные занятия	Очная форма обучения	Заочная форма обучения
	семестр	семестр
	3	4
	З. е., часов	З. е., часов
1. Контактная работа, з.е./час, в том числе (час):	1,75/63	0,61/22
лекции	16(6)*	6 (2)*
практические занятия	32(6)*	8(2)*
групповые консультации	3	3
контрольные балльно-рейтинговые мероприятия	3	-
Промежуточная аттестация: экзамен	9	5

2.Самостоятельная работа ,з.е./час в том числе (час):	2,25/81	3,39/122
самостоятельное изучение отдельных тем модуля,	54	118
подготовка к практическим работам		
подготовка к промежуточной аттестации	27	4
Общая трудоемкость, з.е/час	4/144	4/144

()* - занятия, проводимые в интерактивных формах.

4.1. Содержание дисциплины (модуля) структурированное по темам (разделам) с указанием отведенных на них количества часов и видов учебных занятий (очная форма обучения)

№ п/п	Наименование разделов и тем дисциплины	Аудиторные занятия		Самост. работы
		Лекции	Практ. занятия	Сам. изуч. отд. тем
1.	Раздел 1. Гостиничные услуги в составе туристского продукта Тема 1. Характеристика индустрии гостеприимства и перспективы ее развития.	2	4	6
	Тема 2. Современные тенденции развития гостиничной индустрии в России и за рубежом.	2	4	6
	Тема 3. Особенности функционирования сферы туристских и гостиничных услуг.	2	4	6
	Тема 4. Технологии в сфере туристских и гостиничных услуг.	2	4	6
2.	Раздел 2. Организация обслуживания в сфере гостеприимства. Тема 5. Особенности управления услугами в туризме и гостиничной индустрии.	2(2)*	4(2)*	6
	Тема 6. Формирование ресурсного потенциала индустрии гостеприимства.	2	4	8
	Тема 7. Управление персоналом и хозяйством индустрии гостеприимства.	2(2)*	4(2)*	8
	Тема 8. Финансовая политика в сфере гостеприимства.	2(2)*	4(2)*	8
	Итого по дисциплине:	16 (6)*	32 (6)*	54

4.2. Содержания дисциплины (модуля) структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества часов и видов учебных занятий (заочная форма обучения)

№ п/п	Наименование разделов и тем дисциплины	Аудиторные занятия		Самост. работы
		Лекции	Практ. занятия	Сам. изуч. отд. тем
1.	Раздел 1. Гостиничные услуги в составе туристского продукта Тема 1. Характеристика индустрии гостеприимства и перспективы ее развития.	0	1	13
	Тема 2. Современные тенденции развития гостиничной индустрии в России и за рубежом.	0,5	1	15
	Тема 3. Особенности функционирования сферы	0,5	1	15

	туристских и гостиничных услуг.			
	Тема 4. Технологии в сфере туристских и гостиничных услуг.	1	1	15
2.	Раздел 2. Организация обслуживания в сфере гостеприимства. Тема 5. Особенности управления услугами в туризме и гостиничной индустрии.	1	1	15
	Тема 6. Формирование ресурсного потенциала индустрии гостеприимства	1(1)*	1(1)*	15
	Тема 7. Управление персоналом, хозяйством индустрии гостеприимства.	1(1)*	1(1)*	15
	Тема 8. Финансовая политика в сфере гостеприимства.	1	1	15
	Итого по дисциплине:	6 (2)*	8(2)*	118

4.3. Содержание разделов дисциплины (модуля)

4.3.1 Лекции

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Номер, тема и содержание лекции	Трудоемкость час	
			очно	заочно
1.	Гостиничные услуги в составе туристского продукта	Лекция № 1. Тема: Характеристика индустрии гостеприимства и перспективы ее развития. Основные понятия и секторы индустрии гостеприимства, факторы, ее развития. Основные современные тенденции развития гостиничного хозяйства. Основы организации экономической деятельности в гостиничном и туристском бизнесе.	2	0
		Лекция № 2. Тема: Современные тенденции развития гостиничной индустрии в России и за рубежом. Международная классификация объектов гостеприимства. Субъекты предпринимательской деятельности в сфере туризма и гостиничном бизнесе. Организационно-правовые формы туристской и гостиничной индустрии	2	0,5
		Лекция № 3. Тема: Особенности функционирования сферы туристских и гостиничных услуг. Сфера услуг как третичный сектор социально-экономической деятельности общества. Рыночный и нерыночный сектор туристских и гостиничных услуг. Особенности услуг сферы гостеприимства. Нормативно-законодательная база в сфере туристских услуг. Роль и задачи сервисных услуг в туризме и гостиничном бизнесе. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.	2	0,5
		Лекция № 4. Тема: Технологии в сфере туристских и гостиничных услуг. Разработка услуги. Факторы разработки и создания	2	1

		<p>туристских и гостиничных услуг. Инструменты и концепции, применяемые при разработке, проектировании и производстве услуг. Основные принципы разработки и создания услуг. Основные этапы разработки и создания услуги: направление, разработка, испытание и освоение рынка. Показатели и пути улучшения использования основных средств на предприятии туризма и гостиничного сервиса.</p> <p>Обслуживание потребителей и их имущества при оказании туристских и гостиничных услуг. Использование информационных технологий в сфере сервиса. Коммуникационные и социальные технологии в туризме и гостиничной индустрии. Обработка информации. Возможности для повышения уровня технологии. Создание новых услуг. Знание и информация – основа многих новых услуг.</p>		
2.	Организация обслуживания в сфере гостеприимства.	<p>Лекция № 5*. Тема: Особенности управления услугами в туризме и гостиничной индустрии. Сущность эксплуатационной программы туристского и гостиничного хозяйства. Пути улучшения использования основных средств на предприятиях туризма и гостиничного сервиса, порядок сертификации услуг. Распределение услуг по характеру и целевому назначению. Планирование платных услуг.</p>	2(2)*	1
		<p>Лекция № 6. Тема: Формирование ресурсного потенциала индустрии гостеприимства. Особенности формирования капитала на предприятиях индустрии гостеприимства. Производственные фонды гостиничных и туристических предприятий. Использование рентинга, хайринга и лизинга в деятельности гостиничных и туристских предприятий. Управление основными элементами оборотных активов на предприятиях индустрии гостеприимства.</p>	2	1(1)*
		<p>Лекция № 7*. Тема: Управление персоналом и хозяйством индустрии гостеприимства. Трудовые ресурсы. Оплата труда на предприятиях гостиничной индустрии. Управление персоналом в гостинице. Основные направления улучшения обслуживания. Организация работ по обслуживанию на этажах гостиницы. Организация питания гостей. Организация и кадровое обеспечение дополнительных услуг в гостинице.</p>	2(2)*	1(1)*
		<p>Лекция № 8*. Тема: Финансовая политика в сфере гостеприимства. Инвестиционная деятельность предприятий гостеприимства. Затраты на содержание гостиницы.</p>	2(2)*	1

		Безубыточность деятельности гостиницы, учетная политика гостиницы и правила документооборота. Основные средства предприятий гостиничного бизнеса. Управление налогами и затратами. Аренда и лизинг как источник финансирования инвестиционной деятельности. Источники инвестиций в сфере гостеприимства.		
		Итого по дисциплине:	16(6)*	6 (2)*

(*)* - занятия, проводимые в интерактивных формах

4.3.2 Практические занятия

№ п/п	Наименование раздела дисциплин	Номер и тема практического занятия	Трудоемкость час.	
			очно	заочно
1.	Гостиничные услуги в составе туристского продукта.	Практическое занятие № 1. Характеристика индустрии гостеприимства и перспективы ее развития. Основные понятия и секторы индустрии гостеприимства, факторы, ее развития. Основные современные тенденции развития гостиничного хозяйства. Основы организации экономической деятельности в гостиничном и туристском бизнесе.	4	1
		Практическое занятие № 2. Современные тенденции развития гостиничной индустрии в России и за рубежом. Международная классификация объектов гостеприимства. Субъекты предпринимательской деятельности в сфере туризма и гостиничном бизнесе. Организационно-правовые формы туристской и гостиничной индустрии	4	1
		Практическое занятие № 3. Особенности функционирования сферы туристских и гостиничных услуг. Сфера услуг как третичный сектор социально-экономической деятельности общества. Рыночный и нерыночный сектор туристских и гостиничных услуг. Особенности услуг сферы гостеприимства. Нормативно-законодательная база в сфере туристских услуг. Роль и задачи сервисных услуг в туризме и гостиничном бизнесе. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.	4	1

		<p>Практическое занятие № 4. Технологии в сфере туристских и гостиничных услуг. Разработка услуги. Факторы разработки и создания туристских и гостиничных услуг. Инструменты и концепции, применяемые при разработке, проектировании и производстве услуг. Основные принципы разработки и создания услуг. Основные этапы разработки и создания услуги: направление, разработка, испытание и освоение рынка. Показатели и пути улучшения использования основных средств на предприятии туризма и гостиничного сервиса. Обслуживание потребителей и их имущества при оказании туристских и гостиничных услуг. Использование информационных технологий в сфере сервиса. Коммуникационные и социальные технологии в туризме и гостиничной индустрии. Обработка информации. Возможности для повышения уровня технологии. Создание новых услуг. Знание и информация – основа многих новых услуг.</p>	4	1
2.	Организация обслуживания в сфере гостеприимства.	<p>Практическое занятие № 5*. Особенности управления услугами в туризме и гостиничной индустрии. Сущность эксплуатационной программы туристского и гостиничного хозяйства. Пути улучшения использования основных средств на предприятиях туризма и гостиничного сервиса, порядок сертификации услуг. Распределение услуг по характеру и целевому назначению. Планирование платных услуг.</p>	4(2)*	1
		<p>Практическое занятие № 6. Формирование ресурсного потенциала индустрии гостеприимства. Особенности формирования капитала на предприятиях индустрии гостеприимства. Производственные фонды гостиничных и туристических предприятий. Использование рентинга, хайринга и лизинга в деятельности гостиничных и туристских предприятий. Управление основными элементами оборотных активов на предприятиях индустрии гостеприимства.</p>	4	1(1)*
		<p>Практическое занятие № 7*. Управление персоналом и хозяйством индустрии гостеприимства. Трудовые ресурсы. Оплата труда на предприятиях гостиничной индустрии. Управление персоналом в гостинице. Основные направления улучшения обслуживания. Организация работ по обслуживанию на этажах гостиницы. Организация питания гостей. Организация и кадровое обеспечение дополнительных услуг в гостинице.</p>	4(2)*	1(1)*

		Менеджмент гостиничного хозяйства. Характеристика затрат на содержание гостиницы. Организационная структура управления гостиницей. Экономико-учетный механизм управления предприятием гостеприимства. Порядок бронирования номеров в гостинице. Учет и реализация гостиничных услуг. Разработка бизнес-плана гостиницы; государственное регулирование деятельности гостиничного бизнеса.		
		Практическое занятие № 8*. Финансовая политика в сфере гостеприимства. Инвестиционная деятельность предприятий гостеприимства. Затраты на содержание гостиницы. Безубыточность деятельности гостиницы, учетная политика гостиницы и правила документооборота. Основные средства предприятий гостиничного бизнеса. Управление налогами и затратами. Аренда и лизинг как источник финансирования инвестиционной деятельности. Источники инвестиций в сфере гостеприимства.	4(2)*	1
	Итого по дисциплине:		32(6)*	8 (2)*

(*) Занятия, проводимые в интерактивной формах

5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине Б1.В.02 "Технология и организация обслуживания в сфере гостеприимства" в научной библиотеке университета имеются учебники и учебные пособия. Кроме этого, надо отметить, что для полноты обеспечения самостоятельной работы учебно-методической документацией по данной дисциплине разработаны для внутривузовского пользования следующие учебные пособия и методические указания:

1. Бесланеев Э.В., Дзахмишева И.Ш. Методические указания для выполнения самостоятельных работ по дисциплине «Технология и организация обслуживания в сфере гостеприимства» [Электронный ресурс]. Нальчик. КБГАУ, 2016.

На самостоятельную работу при изучении данной дисциплины отводится по очной (заочной) формам обучения соответственно 81 (122) часа, из них 540(118) часа выделяется на самостоятельное изучение отдельных тем (модулей). При самостоятельном изучении отдельных вопросов и тем основными видами самостоятельной работы обучающихся являются: проработка учебников, учебных пособий, учебно-методической литературы и информационно-образовательных ресурсов, конспектирование материалов, подготовка к выполнению практических работ, к опросу, тестированию, к контрольным балльно-рейтинговым мероприятиям, подготовка к промежуточной аттестации.

На очной форме обучения контроль самостоятельной работы, чаще всего осуществляется перед началом чтения лекции, выполнения практических работ, во время проведения балльно-рейтинговых контрольных мероприятий и промежуточной аттестации.

На заочной форме обучения, контроль самостоятельной работы осуществляется только во время промежуточной аттестации.

Объем часов выделяемых для подготовки к промежуточной аттестации (27 ч. по очной форме и 4 ч. по заочной форме обучения), используется для самостоятельной

подготовки обучающихся к зачету. Данный этап является завершающим при изучении дисциплины и контроль самостоятельной работы осуществляется на промежуточной аттестации.

№№ разд ело в	Тема и вопросы самостоятельной работы студентов	Объем часов очно (заочно)	Перечень учебно- методиче ского обеспече ния*	Форма контроля
1.	<p>Тема 1. Характеристика индустрии гостеприимства и перспективы ее развития.</p> <p>Основные понятия и секторы индустрии гостеприимства, факторы, ее развития. Основные современные тенденции развития гостиничного хозяйства. Основы организации экономической деятельности в гостиничном и туристском бизнесе.</p>	6(13)	[1]*, [3]*,[6]*	Подготовка к балльно-рейтинговым контрольным мероприятиям и промежуточной аттестации
	<p>Тема 2. Современные тенденции развития гостиничной индустрии в России и за рубежом.</p> <p>Международная классификация объектов гостеприимства. Субъекты предпринимательской деятельности в сфере туризма и гостиничном бизнесе. Организационно-правовые формы туристской и гостиничной индустрии.</p>	6(15)	[1]*, [2]*,[4]*	Подготовка к балльно-рейтинговым контрольным мероприятиям и промежуточной аттестации
	<p>Тема 3. Особенности функционирования сферы туристских и гостиничных услуг.</p> <p>Сфера услуг как третичный сектор социально-экономической деятельности общества. Рыночный и нерыночный сектор туристских и гостиничных услуг. Особенности услуг сферы гостеприимства. Нормативно-законодательная база в сфере туристских услуг. Роль и задачи сервисных услуг в туризме и гостиничном бизнесе. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.</p>	6(15)	[2]*, [6]*,[7]*	Подготовка к балльно-рейтинговым контрольным мероприятиям и промежуточной аттестации

	<p>Тема 4. Технологии в сфере туристских и гостиничных услуг. Разработка услуги. Факторы разработки и создания туристских и гостиничных услуг. Инструменты и концепции, применяемые при разработке, проектировании и производстве услуг. Основные принципы разработки и создания услуг. Основные этапы разработки и создания услуги: направление, разработка, испытание и освоение рынка. Показатели и пути улучшения использования основных средств на предприятии туризма и гостиничного сервиса. Обслуживание потребителей и их имущества при оказании туристских и гостиничных услуг. Использование информационных технологий в сфере сервиса. Коммуникационные и социальные технологии в туризме и гостиничной индустрии. Обработка информации. Возможности для повышения уровня технологии. Создание новых услуг. Знание и информация – основа многих новых услуг.</p>	6(15)	1)*, [2]*, [3]*, [5]* [7]*,	Подготовка к балльно-рейтинговым контрольным мероприятиям и промежуточной аттестации
2.	<p>Тема 5. Особенности управления услугами в туризме и гостиничной индустрии. Сущность эксплуатационной программы туристского и гостиничного хозяйства. Пути улучшения использования основных средств на предприятиях туризма и гостиничного сервиса, порядок сертификации услуг. Распределение услуг по характеру и целевому назначению. Планирование платных услуг.</p>	6(15)	[1]*, [2]*, [7]*	Подготовка к балльно-рейтинговым контрольным мероприятиям и промежуточной аттестации
	<p>Тема 6. Формирование ресурсного потенциала индустрии гостеприимства. Особенности формирования капитала на предприятиях индустрии гостеприимства. Производственные фонды гостиничных и туристических предприятий. Использование рентинга, хайринга и лизинга в деятельности гостиничных и туристских предприятий. Управление основными элементами оборотных активов на предприятиях индустрии гостеприимства.</p>	8(15)	[1]*, [3]*, [6]*	Подготовка к балльно-рейтинговым контрольным мероприятиям и промежуточной аттестации

	Тема 7. Управление персоналом и хозяйством индустрии гостеприимства. Трудовые ресурсы. Оплата труда на предприятиях гостиничной индустрии. Управление персоналом в гостинице. Основные направления улучшения обслуживания. Организация работ по обслуживанию на этажах гостиницы. Организация питания гостей. Организация и кадровое обеспечение дополнительных услуг в гостинице. Управление хозяйством индустрии гостеприимства. Менеджмент гостиничного хозяйства. Характеристика затрат на содержание гостиницы. Организационная структура управления гостиницей. Экономико-учетный механизм управления предприятием гостеприимства. Порядок бронирования номеров в гостинице. Учет и реализация гостиничных услуг. Разработка бизнес- плана гостиницы; государственное регулирование деятельности гостиничного бизнеса.	8(15)	[1]*, [2]*, [4]*, [6]*, [7]*	Подготовка к балльно-рейтинговым контрольным мероприятиям и промежуточной аттестации
	Тема 8. Финансовая политика в сфере гостеприимства. Инвестиционная деятельность предприятий гостеприимства. Затраты на содержание гостиницы. Безубыточность деятельности гостиницы, учетная политика гостиницы и правила документооборота. Основные средства предприятий гостиничного бизнеса. Управление налогами и затратами. Аренда и лизинг как источник финансирования инвестиционной деятельности. Источники инвестиций в сфере гостеприимства.	8(15)	[1]*, [4]*, [6]*	Подготовка к балльно-рейтинговым контрольным мероприятиям и промежуточной аттестации
	Самостоятельное изучение отдельных тем модуля, подготовка к практическим занятиям	54(118)		
	Подготовка к промежуточной аттестации	27(4)		Сдача экзамена
	Итого:	81(122)		

* Перечень учебно-методического обеспечения приведен в разделе 8.

6. Фонд оценочных средств, для проведения текущего и промежуточного контроля обучающихся по дисциплине (модулю)

6.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования при текущем и промежуточном контроле знаний обучающихся

№ модуля	Структурированные модули	Коды формируемых компетенций	Этапы формирования компетенции в процессе освоения дисциплины
----------	--------------------------	------------------------------	---

1.	Раздел 1. Гостиничные услуги в составе туристского продукта Тема 1. Характеристика индустрии гостеприимства и перспективы ее развития.	ПК– 5	1-й рейтинг-контроль. (Рейтинговые контрольные мероприятия (коллоквиумы, контрольные работы, тесты) подготовка к выполнению практических занятий и их защита)
	Тема 2. Современные тенденции развития гостиничной индустрии в России и за рубежом.		
	Тема 3. Особенности функционирования сферы туристских и гостиничных услуг.		
2.	Тема 4. Технологии в сфере туристских и гостиничных услуг. Раздел 2. Организация обслуживания в сфере гостеприимства. Тема 5. Особенности управления услугами в туризме и гостиничной индустрии.	ПК– 5	2-й рейтинг-контроль. (Рейтинговые контрольные мероприятия (коллоквиумы, контрольные работы, тесты) подготовка к выполнению практических занятий и их защита)
3	Тема 6. Формирование ресурсного потенциала индустрии гостеприимства.	ПК–5	3-й рейтинг-контроль. (Рейтинговые контрольные мероприятия (коллоквиумы, контрольные работы, тесты) подготовка к выполнению практических занятий и их защита)
	Тема 7. Управление персоналом и хозяйством индустрии гостеприимства.		
	Тема 8. Финансовая политика в сфере гостеприимства.		

6.2. Показатели и критерии оценивания сформированности компетенций на различных этапах их формирования, шкалы и процедуры оценивания при текущем и промежуточном контроле знаний обучающихся.

Текущий контроль - это непрерывное отслеживание освоения индикаторов достижения профессиональных компетенций по дисциплине.

Промежуточный контроль проводится с целью оценки усвоения студентами материала крупного модуля или раздела учебной дисциплины. В течение семестра проводится два таких контрольных мероприятий, согласно календарного учебного графика. Промежуточный контроль – это своего рода микроэкзамен по пройденному материалу учебной дисциплины. Он может проводиться, как в устной, так и в письменной форме, а также в виде тестового контроля.

Оценка знаний студентов осуществляется в баллах с учетом:

- оценки (текущего контроля) за работу в семестре (оценки за выполнение контрольных заданий, за выполнение и успешную защиту практических работ, за активное участие на практических занятиях);
- оценки промежуточных знаний на рейтинговых мероприятиях (тестовые задания и коллоквиум);

Для определения оценки за работу в семестре и оценки промежуточных знаний на рейтинговых мероприятиях содержательная часть рабочей программы четко

структурируется на содержательные модули, из которых формируется три блока (модуля), с периодами изучения равными периодам проведения рейтинг-контроля.

Таким образом, устанавливается объем дисциплины, подлежащей оценке качества усвоения в рамках блоков. При этом каждая контрольная точка оценивается в 30 баллов.

Критериями оценки индикатора достижения компетенций являются уровень освоения обучающимися знаний, умений и навыков, которыми они должны обладать при изучении разделов (модулей) дисциплин.

Согласно этих критериев при разработке шкал оценивания руководствуемся следующим:

15-20 баллов – студент получает при **высоком** уровне овладения компетенциями и освоения знаний, умений и теоретического материала без пробелов; выполнении всех заданий, предусмотренных учебным планом на высоком качественном уровне; сформировании практических навыков, профессионального применения освоенных знаний;

10-14 баллов – студент получает при **среднем** уровне овладения компетенциями и освоении знаний, умений и теоретического материала, когда учебные задания не оценены максимальным числом баллов, и в основном сформированы практические навыки.

До 10 баллов – студент получает при **пороговом** уровне овладения компетенциями и частично с пробелом освоении знаний, умений и теоретического материала, некачественном выполнении учебных заданий, либо они оценены числом баллов близким к минимальному, в случаях не сформирования некоторых практических навыков

7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

7. 1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Рабочей программой дисциплины «Технология и организация обслуживания в сфере гостеприимства» предусмотрено участие дисциплины в формировании следующих компетенций:

ПК–5 - способен управлять внедрением технологических инноваций и современных информационных и коммуникативных технологий для обеспечения конкурентоспособности объектов сферы туризма.

В процессе освоения образовательной программы по 43.04.02 Туризм компетенция ПК-5 формируются при изучении дисциплин, прохождении практик и ГИА.

Этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы «Туризме»

Код компетенции	Дисциплины, практики и ГИА, через которые формируется компетенция (компоненты)	Этапы формирования компетенции в процессе освоения образовательной программы
ПК-5	Б1.В.02 Технология и организация обслуживания в сфере гостеприимства	3
	Б1.В.ДВ.01.01 Технологии и организация деловых мероприятий	
	Б1.В.ДВ.01.02 Технологии продаж и обслуживания в туризме	
	Б1.В.ДВ.02.01 Современные технологии обеспечения конкурентоспособности инновационного турпродукта	
	Б1.В.ДВ.02.02 Разработка инновационного турпродукта	
	Б2.О.06(П) Производственная практика, проектно -	

	технологическая	
	Б3.01 Выполнение и защита выпускной квалификационной работы	4

** Этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы определяются семестром изучения дисциплин и прохождения практик.*

7.2. Описание показателей индикаторов достижения компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Для оценки знаний, умений, навыков и индикаторов достижения компетенций по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. В основу балльно-рейтинговой системы (БРС) положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего, промежуточного контроля и промежуточной аттестации знаний.

Промежуточная аттестация – экзамен.

При модульной системе основным стимулом к регулярной работе студентов является возможность быть освобожденным от семестрового экзамена (получить их «автоматом»). Для этого студент должен выполнить следующие условия:

- не иметь по промежуточным модулям **0** баллов;
- если студент по итогам текущего рейтинга набрал в семестре **49-54** баллов то он получает, «автоматом» оценку - «хорошо», **55** и выше «отлично».
- Максимальная сумма баллов, которую студент может набрать за семестр составляет **100** баллов, из которых на текущий и промежуточный контроль отводится **60** баллов. Оставшиеся **40** баллов - это сумма баллов, которую студент может набрать по результатам промежуточной аттестации (экзамен).

Студент, получивший по итогам текущего и промежуточного контроля меньше **45** баллов, не может претендовать на оценку «отлично».

Индикаторы достижения компетенций*

Компетенция, этапы освоения компетенции	Планируемые результаты обучения	Соответствие уровней освоения компетенции планируемым результатам обучения и критериям их оценивания			
		минимальный	пороговый	средний	высокий
		0-59	60-69	70-84	85-100
		Оценка			
		Не удовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
ИД-1 ПК-5 Определяет ключевые технологические туристские новации. (3 этап)	Знать: ключевые технологические туристские новации.	Не знает ключевые технологические туристские новации.	Частично знает ключевые технологические туристские новации.	Знает на достаточно высоком уровне ключевые технологические туристские новации	На высоком уровне знает ключевые технологические туристские новации.
	Уметь: определять ключевые технологические туристские новации.	Не умеет определять ключевые технологические туристские новации.	Не в полной мере умеет определять ключевые технологические туристские новации.	На достаточно хорошем уровне умеет определять ключевые технологические туристские новации.	На высоком уровне умеет определять ключевые технологические туристские новации
	Владеть: навыками определения и внедрения в производство ключевых инноваций в сфере туризма	Не владеет навыками определения и внедрения в производство ключевых инноваций в сфере туризма	Знаком с некоторыми навыками определения и внедрения в производство ключевых инноваций в сфере туризма	Владеет :навыками определения и внедрения в производство ключевых инноваций в сфере туризма	В полной мере владеет навыками определения и внедрения в производство ключевых инноваций в сфере туризма
ИД-2 ПК-5. Оценивает эффективность и	Знать: методологию оценки	Не знает методологию оценки эффективности и	Частично знает методологию оценки	Знает на достаточно высоком уровне	На высоком уровне знает способы и

Компетенция, этапы освоения компетенции	Планируемые результаты обучения	Соответствие уровней освоения компетенции планируемым результатам обучения и критериям их оценивания			
		минимальный	пороговый	средний	высокий
		0-59	60-69	70-84	85-100
		Оценка			
		Не удовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
обосновывает применение современных информационны х и коммуникативны х технологий для обеспечения конкурентоспосо бности предприятий сферы туризма. (3 этап)	эффективности и обоснование применения современных информационных и коммуникативных технологий в туризме.	обоснование применения современных информационных и коммуникативных технологий в туризме.	эффективности и обоснование применения современных информационных и коммуникативных технологий в туризме.	способы и приемы методологию оценки эффективности и обоснование применения современных информационных и коммуникативных технологий в туризме.	приемы методологию оценки эффективности и обоснование применения современных информационных и коммуникативных технологий в туризме.
	Уметь: оценивать эффективность и обоснование применения современных информационных и коммуникативных технологий для обеспечения успеха предприятий сферы туризма.	Не умеет оценивать эффективность и обоснование применения современных информационных и коммуникативных технологий для обеспечения успеха предприятий сферы туризма.	Не в полной мере умеет оценивать эффективность и обоснование применения современных информационных и коммуникативных технологий для обеспечения успеха предприятий сферы туризма.	На достаточно хорошем уровне умеет оценивать эффективность и обоснование применения современных информационных и коммуникативных технологий для обеспечения успеха предприятий сферы туризма.	На высоком уровне умеет оценивать эффективность и обоснование применения современных информационных и коммуникативных технологий для обеспечения успеха предприятий сферы туризма.
	Владеть: навыками оценки эффективности предприятий сферы туризма за счет применения современных информационных и коммуникативных технологий для обеспечения его конкурентоспособности.	Не владеет навыками оценки эффективности предприятий сферы туризма за счет применения современных информационных и коммуникативных технологий для обеспечения его конкурентоспособности.	Знаком с навыками оценки эффективности предприятий сферы туризма за счет применения современных информационных и коммуникативных технологий для обеспечения его конкурентоспособности.	Владеет навыками оценки эффективности предприятий сферы туризма за счет применения современных информационных и коммуникативных технологий для обеспечения его конкурентоспособности.	В полной мере владеет навыками оценки эффективности предприятий сферы туризма за счет применения современных информационных и коммуникативных технологий для обеспечения его конкурентоспособности.
ИД-3 пк-5 Способен осуществлять экспертизу проектов по внедрению перспективных туристских инноваций, выявлять их достоинства и	Знать: методы и приемы проведения экспертизы проектов по внедрению перспективных туристских инноваций.	Не знает методы и приемы проведения экспертизы проектов по внедрению перспективных туристских инноваций.	Частично знает методы и приемы проведения экспертизы проектов по внедрению перспективных туристских инноваций.	Знает на достаточно высоком уровне методы и приемы проведения экспертизы проектов по внедрению перспективных туристских инноваций.	На высоком уровне знает методы и приемы проведения экспертизы проектов по внедрению перспективных туристских инноваций.

Компетенция, этапы освоения компетенции	Планируемые результаты обучения	Соответствие уровней освоения компетенции планируемым результатам обучения и критериям их оценивания			
		минимальный	пороговый	средний	высокий
		0-59	60-69	70-84	85-100
		Оценка			
недостатки, разрабатывать план внедрения (3 этап)	Уметь: выявлять достоинства и недостатки проектов по внедрению перспективных туристских инноваций.	Не умеет выявлять достоинства и недостатки проектов по внедрению перспективных туристских инноваций.	Не в полной мере умеет выявлять достоинства и недостатки проектов по внедрению перспективных туристских инноваций.	На достаточно хорошем уровне умеет выявлять достоинства и недостатки проектов по внедрению перспективных туристских инноваций.	На высоком уровне умеет выявлять достоинства и недостатки проектов по внедрению перспективных туристских инноваций.
	Владеть: навыками разработки планов внедрения инновационных проектов в туристских предприятиях	Не владеет навыками разработки планов внедрения инновационных проектов в туристских предприятиях	Способен частично владеть навыками разработки планов внедрения инновационных проектов в туристских предприятиях	Владеет навыками разработки планов внедрения инновационных проектов в туристских предприятиях	Отлично владеет навыками разработки планов внедрения инновационных проектов в туристских предприятиях

*На этапе освоения дисциплины

Для допуска к экзамену, студент должен набрать в ходе текущего и промежуточного контроля не менее **40** баллов. Если эта сумма меньше **30** баллов, то студент не допускается к экзамену. Если эта сумма больше или равна **30**, то путем дополнительного опроса (собеседование, контрольная работа, тест, реферат) эта сумма может быть повышена до **40** баллов.

На экзамене студент может получить **20-40** баллов. Максимальный балл при каждой повторной пересдаче уменьшается на **10** баллов. Если ответы студента оцениваются суммой баллов менее **20**, то студенту выставляется **0** баллов.

Если по итогам рейтинга студент набирает **40-48** баллов, то он допускается к сдаче экзамена и остальные **20-40** баллов он получает на экзамене.

Студент, набравший по итогам текущего и промежуточного контроля по дисциплине менее 30 баллов, после всех разрешенных отработок может получить оценку не выше «удовлетворительно».

Критерии оценивания результатов обучения

Оценка	Шкала оценивания	Критерии оценивания
Высокий уровень «5» (отлично)	85-100	заслуживает студент, освоивший знания, умения и теоретический материал без пробелов; выполнивший все задания, предусмотренные учебным планом на высоком качественном уровне; практические навыки профессионального применения освоенных знаний сформированы.
Средний уровень «4» (хорошо)	70-84	заслуживает студент, практически полностью освоивший знания, умения и теоретический материал, учебные задания не оценены максимальным числом баллов, в основном сформировал практические навыки.
Пороговый уровень «3» (удовлетворительно)	60-69	заслуживает студент, частично с пробелами освоивший знания, умения и теоретический материал, либо не выполнил учебные задания, либо они оценены числом баллов близким к минимальному, некоторые практические навыки не сформированы.

Минимальный уровень «2» (не удовлетворительно)	0-59	заслуживает студент, не освоивший знания, умения, и теоретический материал, учебные задания не выполнил, практические навыки не сформированы.
--	------	---

7.3. Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов освоения индикаторов достижений компетенций ИД-1 пк-5, ИД-2 пк-5, ИД-2 пк-5 в процессе освоения образовательной программы

7.3.1. Тесты для текущего и промежуточного контроля обучающихся

Раздел 1. Гостиничные услуги в составе туристского продукта.

Тема 1. Характеристика индустрии гостеприимства и перспективы ее развития.

- а) туроператорская и турагентская деятельность, а также иная деятельность по организации путешествий;
- б) санаторно-курортного лечения и отдыха, объектов общественного питания, объектов и средств развлечения, объектов познавательного, делового, лечебно-оздоровительного, физкультурно-спортивного и иного назначения.
- в) деятельность по продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем

2. Согласно Федеральный закону «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» туризм это:

- а) особая форма передвижения-людей по маршруту с целью посещения конкретного объекта или удовлетворения специализированного интереса;
- б) временные выезды (путешествия) граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства с постоянного места жительства в лечебно-оздоровительных, рекреационных, познавательных, физкультурно-спортивных, профессионально-деловых, религиозных и иных целях без занятия деятельностью, связанной с получением дохода от источников в стране (месте) временного пребывания;
- в) сегмент рынка, в котором сходятся предприятия традиционных отраслей хозяйства (транспорт, общественное питание, гостиничное хозяйство, культура, торговля и т.д.) с целью предложения своей продукции и услуг потребителям.

3. На какие три вида ВТО классифицировала туризм:

- а) в пределах страны, выездной и въездной
- б) международный, национальный, в пределах страны
- в) внутренний, выездной и въездной

4. Какой из перечисленных видов туризма является более привлекательным с точки зрения повышения доходов страны:

- а) международный
- б) в пределах данной страны
- в) национальный

5. Согласно Федеральный закону «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» турист это:

- а) лицо, посещающее страну (место) временного пребывания в лечебно-оздоровительных, рекреационных, познавательных, физкультурно-спортивных, профессионально-деловых, религиозных и иных целях без занятия деятельностью, связанной с получением дохода от источников в стране (месте) временного пребывания, на период от 24 часов до 6 месяцев подряд или осуществляющее не менее одной ночевки в стране (месте) временного пребывания;
- б) лицо, путешествующее с целью развлечения, по семейным причинам, по состоянию здоровья и другим подобным причинам;
- в) все ответы верны

Тема 2. Современные тенденции развития гостиничной индустрии в России и за рубежом.

- а) воздействия на расширение туристического рынка и осуществления соответствующей социальной политики;
- б) саморегулирование без должного государственного вмешательства;
- в) разработки рыночной стратегии продвижения туристического продукта.

2. Государство содействует туристской деятельности и создает благоприятные условия для ее развития:

- а) определяет и поддерживает приоритетные направления туристской деятельности;
- б) формирует представление о Российской Федерации как стране, благоприятной для туризма;
- в) осуществляет поддержку и защиту российских туристов, туроператоров, турагентов и их объединений.

3. Первый и главный принцип государственного регулирования туристской деятельности состоит в том, что:

- а) государство, признает туристскую деятельность одной из приоритетных отраслей экономики Российской Федерации;
- б) туристская деятельность, исполняемая туроператорами и турагентами образует целую отрасль экономики страны;
- в) это совокупность предприятий и производств, обладающих общностью производимой продукции, технологий и удовлетворяемых потребностей.

4. Приоритетными направлениями государственного регулирования туристской деятельности являются поддержка и развитие:

- а) внутреннего туризма;
- б) туризма;
- в) социального туризма.

5. Государственное регулирование туристской деятельности в Российской Федерации осуществляется путем:

- а) определения приоритетных направлений развития туризма в Российской Федерации;
- б) нормативного правового регулирования в сфере туризма;
- в) разработки и реализации федеральных, отраслевых целевых и содействия в продвижении туристского продукта на внутреннем и мировом туристских рынках.

Тема 3. Особенности функционирования сферы туристских и гостиничных услуг.

- а) продвижение тура;
- б) сбыт турпродукта;
- в) реализацию тура.

2. Туристические мотивы это...

- а) побуждения человека, направленные на удовлетворение рекреационных потребностей;
- б) настоящая нужда человека;
- в) способ удовлетворения потребности.

3. Туры, призванные обеспечить прибыль в будущем и находящиеся на стадии разработки и внедрения считаются:

- а) стратегическими;
- б) основными;
- в) тактическими.

4. Туры, находящиеся на стадии роста и приносящие прибыль являются:

- а) основными;
- б) тактическими;
- в) стратегическими.

5. Туры, которые стабилизируют доходы и находятся на стадии роста считаются:

- а) поддерживающими;
- б) основными;
- в) тактическими.

Тема 4. Технологии в сфере туристских и гостиничных услуг.

1. Какие признаки отличают туриста от всех остальных путешественников согласно Российскому Законодательству?

- а) цель поездки;
- б) расстояние и продолжительность;
- в) поездки и расстояние;
- г) продолжительность и цель поездки.

2. Какими временными параметрами пребывания вне постоянного места жительства ограничено понятие «турист» согласно определению ООН, данному в 1993 г.?

- а) от 12 до 24 часов;
- б) от 24 часов до года;
- в) от 24 часов до 6 месяцев;
- г) от 24 часов до нескольких лет.

3. Какая из перечисленных поездок является туристской согласно Российскому законодательству?

- а) мистер Х отправился в двухлетнее кругосветное путешествие на собственной яхте;
- б) мадам Х, выехавшая на несколько месяцев в другую страну, работает в семье гувернанткой;
- в) мистер Х и У отправились организованной группой в Китай на выставку ЭКСПО;
- г) мадам Х поехала отдохнуть в Новую Зеландию на неопределенный срок.

4. Укажите категорию, не относящуюся к туристам и экскурсантам согласно международной практике?

- а) однодневные посетители, находящиеся в стране (месте) временного пребывания менее 24 часов (без ночевки);
- б) лицо, находящееся в месте временного пребывания до года;
- в) группа лиц, осуществляющая поездку с паломническими целями в течение 3 месяцев;
- г) работник приграничной зоны.

5. Туроператор, согласно Российскому Законодательству, – это:

- а) посредник между разработчиком турпродукта и клиентом;
- б) туристская фирма, которая разрабатывает, продвигает и реализует турпродукт;
- в) крупная туристская компания;
- г) любая компания, оказывающая туристам услуги.

5. Гостиница – это:

- а) индивидуальное средство размещения;
- б) коллективное средство размещения, имеющее единое руководство;
- в) коллективное средство размещения, имеющее раздельное руководство.

6. Индустрия гостеприимства – это:

- а) индивидуальное предприятие, оказывающее определенный вид услуг;
- б) предприятие, оказывающее услуги только по приему гостей;
- в) совокупность предприятий, оказывающих различные услуги по приему и обслуживанию гостей.

7. Верно ли утверждение, что:

- а) дополнительные средства размещения способствуют развитию внутреннего туризма (да, нет);
- б) дополнительные средства размещения способствуют понижению разнообразия услуг (да, нет);
- в) дополнительные средства размещения понижают приток туристов в дестинацию (да, нет);
- г) разгружают переполненные гостиницы в период наибольшей активности – в туристский сезон (да, нет).

8. Коллективные средства размещения это:

- а) гостиницы, собственные жилища, кемпинги, арендуемые комнаты и жилища;

б) гостиницы, кемпинги, конгресс-центры, лагеря труда и отдыха, оздоровительные заведения;

в) собственные жилища, размещение у родственников и знакомых.

9. Индивидуальные средства размещения это:

а) собственные жилища, размещение у родственников и знакомых, арендуемые комнаты и жилища;

б) жилища, предназначенные для отдыха, кемпинги, размещение у родственников и знакомых;

в) общественные средства транспорта, конгресс-центры, собственные жилища.

Тема 5. Особенности управления услугами в туризме и гостиничной индустрии.

1. Совокупность характеристик пищевых продуктов, способных удовлетворять потребности человека в пище – это:

а) безопасность пищевых продуктов;

б) пищевая ценность пищевого продукта;

в) качество пищевых продуктов;

2. Природные или искусственные вещества и их соединения, специально вводимые в пищевые продукты, в процессе их изготовления, в целях придания пищевым продуктам определенных свойств и сохранения качества пищевых продуктов – это:

а) биологически-активные добавки;

б) искусственные добавки;

в) пищевые добавки;

г) вкусовые добавки;

3. Аперитив – это:

а) алкогольный напиток, который пьют после еды;

б) алкогольный напиток или сок, который пьют до еды;

в) алкогольный напиток или сок, который пьют во время еды;

г) алкогольный напиток, который пьют и до и после еды;

д) алкогольный напиток, который пьют до и во время еды.

4. Кофейные появились во времена:

а) Ивана Грозного;

б) Анны Иоанновны;

в) Александра 2;

г) Николая 1.

д) нет верного ответа.

5. Документ, определяющий успешность продаваемых блюд:

а) отчет по кассе;

б) товарная накладная;

в) анкета;

г) чек;

д) меню.

Тема 6. Формирование ресурсного потенциала индустрии гостеприимства

1. Доставка туристов от места их постоянного проживания к месту назначения (месту начала маршрута) и обратно – это:

а) трансфер;

б) транстур;

в) транспортное обслуживание по программе;

г) транспортная система;

д) транспортные сообщения.

2. Интеграционный характер, объединяющий отдельные страны и регионы в одно целое является:

а) основной чертой транспортных связей;

б) транспортным сообщением;

- в) средством передвижения;
- г) основной функцией транспорта;
- д) дополнительной функцией транспорта.

3.К традиционным видам транспорта, используемого для отдыха туристов, относят:

- а) воздушный;
- б) водный;
- в) железнодорожный;
- г) велосипедный;
- д) автомобильный.

4.Водный транспорт представляют:

- а) пассажирские линии и паромы;
- б) круизы;
- в) международные и городские автобусы;
- г) рейсы, подчиняющие расписанию;
- д) частные автотранспортные средства.

5.К сухопутным видам транспорта относятся:

- а) железнодорожный транспорт;
- б) не подчиняющийся расписанию туристский или чартерный транспорт;
- в) регулярный или подчиняющийся расписанию транспорт;
- г) круизы;
- д) рейсы, подчиняющиеся расписанию.

Тема 7. Управление персоналом индустрии гостеприимства.

1.Методические приемы экскурсовода зависят от:

- а) квалификации;
- б) темы экскурсии;
- в) состава экскурсантов;
- г) содержания "портфеля".

2. Наряду с индивидуальным текстом экскурсий экскурсовод должен иметь:

- а) свой "портфель" с комплектом наглядных пособий;
- б) фотографии;
- в) макеты;
- г) проекты.

3. Контрольный текст экскурсии должен содержать:

- а) вступление;
- б) основную часть;
- в) заключение;
- г) логические переходы.

4. При пробном обходе или объезде маршрута экскурсовод обязан:

- а) ознакомиться с планировкой трассы и расположением улиц и площадей;
- б) выяснить места разрешенных стоянок транспортных средств;
- в) определить местонахождение объекта и различные способы пешеходной и транспортной доступности к нему;
- г) выбрать площадки для наилучшего показа объекта.

5.По каким принципам строятся обзорные экскурсии при передвижении туристов между городами (по стране):

- а) аттрактивности;
- б) значимости объектов;
- в) привлекательности достопримечательностей;
- г) интереса туристов.

6.Организация завтрака и ассортимент блюд зависят от страны пребывания и от категории отеля:

- а) континентальный,

- б) английский;
- в) американский;
- г) российский.

7. Совершенствование технологии продаж туристского продукта зависит от:.

- а) умения менеджера проводить маркетинговые исследования туристского рынка;
- б) знания сильных и слабых сторон своих маршрутов по сравнению с конкурентами;
- в) регулярного участия менеджера в собраниях фирмы, проводимых для обмена опытом и обсуждения различных затруднительных ситуаций;
- г) владения краткой информацией обо всех направлениях, о наличии «горящих» путевок.

8. Важнейшим аспектом технологии продаж выступает:

- а) психология взаимодействия с клиентом;
- б) умения красиво представить свои маршруты;
- в) профессионально владеть техникой общения с клиентом;
- г) понимания менеджером, что выбор клиента во многом зависит не только от полученных сведений, но и от впечатления, которое сумел произвести сам менеджер.

9. Профессионализм менеджера зависит от:

- а) способности предугадать реакцию клиента на полученную информацию;
- б) перенос даты поездки без изменения стоимости путевки;
- в) минимальной доплатой или без доплаты, но с исключением из туристского пакета части услуг с целью сохранения рентабельности тура;
- г) отказ от тура с возвратом стоимости путевки в соответствии с условиями договора;

10. В конфликтных ситуациях для сохранения имиджа фирмы возможна:

- а) продажа путевки по себестоимости;
- б) ниже себестоимости по согласованию с администрацией;
- в) ценовая политика фирмы должна быть гибкой, чтобы свести к минимуму потери фирмы.
- г) продажа турпутевки со скидкой, которая устроили бы клиента и в то же время сохранила рентабельность тура для фирмы.

Тема 8. Финансовая политика в сфере гостеприимства.

1. Какие задачи выполняет федеральное казначейство

- а) организация осуществления и контроль за использованием федерального бюджета.
- б) сокращение дефицита федерального бюджета.
- в) регулирование финансовыми отношениями между федеральным бюджетом.
- г) распределение времени непогашенных долговых обязательств среди кредиторов.
- д) удержание величины внутреннего и внешнего государственного долга на уровне обеспечивающего экономическую безопасность страны.

2. Дайте правильное определение государственного долга субъектов РФ

- а) величина задолженности по внешним и внутренним долговым обязательствам.
- б) результат финансовых заимствований государства, осуществляемый для покрытия дефицита бюджета.
- в) совокупность долговых обязательств, которые полностью обеспечивают всей составляющей субъектов РФ.
- г) накопленная задолженность государственных органов

3. В какой форме могут осуществляться долговые обязательства субъектов РФ

- а) в форме кредитных договоров с кредитными обязательствами, иностранными государствами, международными финансовыми организациями.
- б) в форме выпуска ценных бумаг
- в) в форме получения ссуд
- г) в форме договоров о предоставлении государственных гарантий субъектов РФ
- д) в форме соглашения о пролонгации и реструктуризации долговых обязательств в форме кредитных соглашений и договоров заключенных муниципальным образованием.

4. Правильно ли утверждение, что субъекты федерации обладают правом на внешнее

займствование

- а) да
- б) нет

5. Дайте правильное определение муниципального долга

- а) обязательства, возникающие из муниципальных займов принятых на себя муниципальных образований гарантий, а также принятый а себя муниципальных образований обязательств третьему лицу.
- б) сумма неоплаченных финансовых обязательств государства с процентным начислением на них к определенному моменту времени

7.3.2. Задания для подготовки к балльно-рейтинговым контрольным мероприятиям.**1-й рейтинг контроль**

- 1.Предприятия организации туризма
- 2.Коммерческие и некоммерческие предприятия в сфере туризма.
- 3.Роль туристских фирм в организации въездного и выездного туризма
4. Основы управления в индустрии туризма
- 5.Рыночные рычаги государственного регулирования туризмом
6. Задачи, принципы, направления государственного регулирования сферой туризма
- 7.Договорные отношения между субъектами туррынка (объектом размещения, тур).

2-ой рейтинг контроль

- 1.Классификация туров по стандартам российского законодательства
- 2.Мотивы для выбора туров. Понятие «концепция тура»
- 3.Типы туристов
- 4.Технология формирования туров. Основные понятия и определения
5. Классификация туристических маршрутов
- 6.Разработка туристического маршрута
7. Формирование тура

3-ий рейтинг контроль

- 1.Гостеприимство - важнейший элемент качественного обслуживания.
2. Предприятия гостеприимства
- 3.Охарактеризуйте сложившиеся в мировой практике модели гостеприимства.
4. Гостиницы и их виды
5. Классификация средств размещения:
6. Технологическая схема обслуживания туристов в гостинице.
7. Требования к зданиям и сооружениям гостиниц.

7.3.3 Перечень вопросов выносимых на промежуточную аттестацию

1. Эволюция предприятий размещения. Исторический аспект возникновения и развития предприятий гостеприимства в России.
2. Современные тенденции развития гостиничного дела. Специфика развития гостиничных цепей.
3. Роль предприятий гостеприимства в развитии экономики государства.
4. Понятие и сущность коммерческой деятельности в гостиничном деле.
5. Основные модели развития гостиничного дела.
6. Государственное регулирование гостиничной деятельности.
7. Нормативные документы, действующие в сфере гостиничного хозяйства.
8. Классификация гостиниц и номеров.
9. Функциональные требования к гостиницам.
10. Характеристика основных услуг предприятий гостеприимства.
11. Характеристика дополнительных услуг предприятий гостеприимства.
12. Характеристика сопутствующих услуг предприятий гостеприимства.
13. Характеристика материально-технической базы гостиниц.
14. Экологические требования к гостиничным предприятиям.

15. Организационная структура предприятия гостеприимства.
16. Учредительные и организационные документы предприятий гостеприимства.
17. Техническая и технологическая документация предприятий гостеприимства.
18. Организация труда на предприятиях гостеприимства.
19. Административная служба предприятия гостеприимства: сущность, состав, функциональные особенности.
20. Стандарты предприятий гостеприимства.
21. Основные службы предприятий размещений: состав, характеристика, основные функции.
22. Организация работы службы приема и размещения в гостиницах и туристских комплексах.
23. Организация работы службы обслуживания в гостиницах и туристских комплексах.
24. Вспомогательные службы предприятий гостеприимства: состав, характеристика, основные функции.
25. Техничко-технологические особенности функционирования различных служб предприятий гостеприимства.
26. Взаимосвязь различных служб на предприятиях гостеприимства.
27. Номерной фонд: основные понятия, структура.
28. Технологические особенности обслуживания номерного фонда.
29. Гостиничный продукт: особенности, виды, составные элементы.
30. Этапы разработки гостиничного продукта.
31. Специфика предоставления услуг размещения в туристских комплексах.
32. Оценка качества предоставления основных и дополнительных услуг предприятий гостеприимства.
33. Стандартизация и сертификация, лицензирование на предприятиях гостеприимства.
34. Совершенствование качества предоставляемых услуг предприятий гостеприимства.
35. Автоматизация гостиничного дела
36. Организация претензионной работы на предприятиях гостеприимства.
37. Порядок технического регулирования содержания и форм гостиничной деятельности.
38. Культура поведения персонала гостиниц.
39. Специфика организации работы различных служб на предприятиях гостеприимства.
40. Обслуживающий персонал гостиницы и требования к его квалификации.

7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Методическими материалами, определяющими процедуру оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих индикаторы достижений компетенций являются внутривузовские локальные нормативные акты: «Положение о балльно-рейтинговой системе контроля и оценки успеваемости студентов» и «Положение о промежуточной аттестации обучающихся».

График проведения рейтинговых контрольных мероприятий и даты проведения промежуточной аттестации, по курсам и семестрам, отражены в утвержденных проректором по УР календарных учебных графиках и расписаниях промежуточной аттестации по направлению подготовки, которые размещаются на информационных стендах факультетов и на сайте университета в установленные сроки.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

Основная литература:

1. Бутко, И. И. Туризм. Транспортные туры и круизы [Текст]: учеб. пособие для студ. гуманитарных и профильных фак-тов вузов / И. И. Бутко. - Ростов н/Д: Изд. центр МарТ: Феникс, 2010. - 332 с. Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/31331.html>.— ЭБС «IPRbooks»
2. Бухтерева, О. С. Реклама в социально-культурном сервисе и туризме [Текст]: учеб. пособие для студ. вузов, обучающихся по спец. " Социально-культурный сервис и туризм" / О. С.

Бухтерева. - М.: Дашков и К, 2010. - 208 с. Режим доступа: <https://library.geotar.ru/book/ISBN9785911311841>.

3. Бикташева, Д. Л. Менеджмент в туризме [Текст]: учеб. пособие для студ. спо по спец. "Туризм" / Д. Л. Бикташева, Л. П. Гиевая, Т. С. Жданова. - М.: Альфа-М, 2010. - 272 с. Режим доступа: <http://absopac.rea.ru/OpacUnicode/app/webroot/index.php?>

Дополнительная литература:

4. Арбузова, Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг [Текст]: учебное пособие для студ. вузов, обуч. по напр. "Гостиничное дело" / Н. Ю. Арбузова. - 3-е изд., испр. - М. : Издательский центр "Академия", 2012. - 224 с. Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/31331.html>.— ЭБС «IPRbooks»

5. Дыжина, Н. Н. География туризма [Текст]: учеб. пособие для студ. спо по спец. "Туризм"/Н. Н. Дыжина. - М.: Дашков и К; Саратов: ООО Фоссет-М, 2010. – 256 с. Режим доступа: <http://znanium.com>

6. Исаева, Т. Е. Речевая коммуникация в туризме [Текст]: учеб. пособие с материалами на англ. языке для студ. вузов / Т. Е. Исаева. - М.: Дашков и К: Изд. Наука-Спектр, 2010. - 240 с. экз. Режим доступа: <http://www.knigisosklada.ru/book/2564070/Rechevaya-kommunikaciya-v-turizme>

7. Родигин, Л.А. Интернет-технологии в туризме и гостеприимстве: лекции: учебное пособие / Л.А. Родигин, Е.Л. Родигин. - М. : Советский спорт, 2014. - 208 с. : табл., схем., ил. - (Профессиональное туристское образование). - Библиогр.: с. 182-183. - ISBN 5-9718-0743-8 ; [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438479>

8. Руденко, Л. Л. Технологии гостиничной деятельности [Текст]: учебное пособие для студ. бакалавриата, обуч. по напр. "Гостиничное дело", "Туризм", "Сервис" / Л. Л. Руденко, Н. П. Овчаренко, А. Б. Косолапов. - М.: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2014. - 176 с.

9. Уокер, Д. Управление гостеприимством: Вводный курс : учебник / Д. Уокер ; пер. В.Н. Егоров. - М.: Юнити-Дана, 2012. - 880 с. - (Зарубежный учебник). - ISBN 5-238-00990-9 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: [http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=118745\(19.05.2017\)](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=118745(19.05.2017))

Методические пособия:

10. Беспланеев Э.В., Дзахмишева И.Ш. Методические указания для выполнения самостоятельных работ по дисциплине «Технология и организация обслуживания в сфере гостеприимства» [Электронный ресурс]. Нальчик. КБГАУ, 2016.

9. Перечень современных профессиональных баз, данных и информационных справочных систем

• ЭБС «Издательства Лань»

Коллекция «Единая профессиональная база знаний для аграрных вузов»

ООО «Издательство Лань».

Лицензионный договор № 003/2025-44ФЗ от 22.05.25 г сроком на 1 год

<http://e.lanbook.com/>

• Сетевая электронная библиотека

ООО «ЭБС ЛАНЬ»

Договор № СЭБ НВ-164 от 17.12.2019 г. – бессрочный

<http://e.lanbook.com/>

<http://seb.e.lanbook.com/>

• ЭБС «Университетская библиотека online». Базовая часть

ООО «Директ-Медиа»

Контракт № 51-04/2025 от 22.05.2025 г сроком на 1 год

<http://biblioclub.ru>

• Научная электронная библиотека e-LIBRARY.RU (SCIENCE INDEX)

ООО Научная электронная библиотека.

Лицензионный договор № SIO-2114/2025 от 06.05.2025 сроком на 1 год

<http://elibrary.ru>

• Сертификат ИТС ПО САБ ИРБИС64

ООО «Эй Ви Ди - Систем»

Договор № А-12933 от 12.04.2024 г. сроком на 1 год

• **Гарант**

ООО «Гарант-КБР» Договор № 305-2025г. от 09.01.2025 г. сроком на 1 год

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Система университетского обучения основывается на рациональном сочетании нескольких видов учебных занятий (в первую очередь, лекций, практических работ), работа на которых обладает определенной спецификой.

На лекциях студенту рекомендуется внимательно слушать учебный материал, записывать основные моменты, идеи, пытаться сразу понять главные положения темы, а если что не ясно – делать соответствующие пометки. После лекции во внеурочное время целесообразно прочитать записанный материал с целью его усвоения и выяснения непонятных вопросов.

Для подготовки и выполнению практических работ студенту следует завести отдельную тетрадь. При подготовке к практической работе студенту следует составить краткий ответ (1-2 стр.) на контрольные вопросы к практическим работам (см. методические указания к выполнению практической работы по курсу «Технология и организация обслуживания в сфере гостеприимства»). Студент должен тщательно готовиться к практическим занятиям путем проработки теоретических положений по теме занятия из конспекта лекции, рекомендуемых учебников, учебных пособия, дополнительной литературы, интернет - источников.

Защита практических работ, приходящиеся на каждый промежуточный рубеж оценивается в **15** баллов (две точки - **30** баллов).

Раздел «Самостоятельная работа» информирует обучающихся, какие вопросы раздела (модуля) выносятся на самостоятельное изучение, об их учебно-методическом обеспечении (учебники, учебные пособия, методические указания, рекомендуемые страницы и т.д.). Самостоятельная работа студента является основным средством овладения учебным материалом во время, свободное от обязательных учебных занятий. Самостоятельная работа студента над усвоением учебного материала по учебной дисциплине может выполняться в библиотеке университета, учебных кабинетах, компьютерных классах, а также в домашних условиях. Содержание самостоятельной работы студента определяется учебной программой дисциплины, методическими материалами, заданиями и указаниями преподавателя.

Самостоятельная работа может осуществляться в аудиторной и внеаудиторной формах. Самостоятельная работа в аудиторное время может включать:

- конспектирование (составление тезисов) лекций;
- выполнение контрольных работ;
- решение задач;
- работу со справочной и методической литературой;
- работу с нормативными правовыми актами;
- выступления с докладами, сообщениями на практических занятиях;
- защиту выполненных работ;
- участие в оперативном (текущем) опросе по отдельным темам изучаемой дисциплины;
- участие в беседах, деловых (ролевых) играх, дискуссиях, круглых столах, конференциях;
- участие в тестировании и др.

Самостоятельная работа во внеаудиторное время может состоять из:

- повторение лекционного материала;
- подготовки к практическим занятиям;
- изучения учебной и научной литературы;

- изучения нормативных правовых актов (в т.ч. в электронных базах данных);
- решения задач, выданных на практических занятиях;
- подготовки к контрольным работам, тестированию и т.д.;
- подготовки рефератов, эссе и иных индивидуальных письменных работ по заданию преподавателя;
- проведение самоконтроля путем ответов на вопросы текущего контроля знаний, решения представленных в учебно-методических материалах кафедры задач, тестов.

Степень усвояемости вопросов самостоятельной работы определяется при текущем и промежуточном контроле и при промежуточной аттестации.

Каждый студент очной формы обучения на первых практических занятиях получает индивидуальное задание по выполнению курсового проекта. Преподаватель на том же занятии ознакомливает студентов с методическими указаниями по их выполнению и назначает дни консультаций.

Студенты заочной формы обучения, после окончания предыдущей сессии, знакомятся с целями и задачами изучения дисциплины, с перечнем вопросов которые они должны изучать для формирования индикаторов достижения компетенции, запланированных в рабочей программе. Они получают задания на курсовую работу и объяснение как пользоваться методическими указаниями по выполнению курсовой работы, которые имеются в наличии в научной библиотеке ФГБОУ ВО Кабардино-Балкарский ГАУ.

Студенту следует тщательно готовиться к промежуточному контролю (тестированию, контрольным работам, контрольным опросам), прорабатывая конспект лекций и рекомендуемую литературу.

Подготовка к промежуточной аттестации.

При подготовке к промежуточной аттестации целесообразно:

- внимательно изучить перечень вопросов и определить, в каких источниках находятся сведения, необходимые для ответа на них;
- составить краткие конспекты ответов (планы ответов).

Дисциплина «Технология и организация обслуживания в сфере гостеприимства» рассчитана на изучение в один семестр и заканчивается экзаменом.

11. Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства

11.1 Лицензионное программное обеспечение

AutoDesk AutoCad 2012 Education Product Standalone б/н

Антиплагиат.ВУЗ 5.0 Модуль поиска «Объединенная коллекция 2020» лицензионный договор № 10023 от 12.05.2025 г. сроком на 1 год

Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition № лицензии 26EC-241021-134643-810-2826, договор № 651/А от 18.10.2024 г. до 31.10.2025

-11.2 Интернет-ресурсы свободного доступа

Наименование ресурса сети «Интернет»	Электронный адрес ресурса
<u>«Российское образование» - федеральный портал</u>	http://www.edu.ru/index.php
Информационная система "Единое окно доступа к образовательным ресурсам"	http://window.edu.ru/
Сайт Ростуризма	https://www.russiatourism.ru/
Мера-Тек информационные технологии	https://www.megatec.ru/mastertour15#contacts
Профессиональный туристический портал ТурДом.	www.tourdom.ru
MAG.Travel	https://www.mag.travel/

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

№ п./п.	Вид учебной работы	Наименование оборудованных учебных кабинетов, лабораторий	Перечень оборудования и технических средств обучения
1.	Лекционные занятия	Аудитории для проведения занятий лекционного типа в соответствии с перечнем аудиторного фонда	Доска аудиторная, специализированная мебель, экран настенный, проектор, ноутбук, персональный компьютер, плакаты, эскизы, проспекты и т.д.
2.	Практические занятия	Аудитории для проведения практических занятий в соответствии с перечнем аудиторного фонда	Доска аудиторная, специализированная мебель, экран настенный, проектор, ноутбук, персональный компьютер, плакаты, эскизы, проспекты и т.д.
3.	Самостоятельная работа	Учебная аудитория с выходом в Интернет для организации самостоятельной работы обучающихся; читальный зал научной библиотеки	Доска аудиторная, специализированная мебель, компьютера с выходом в интернет