

**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 Тлупов Т.Х.**



**«27» мая 2025 г.**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ  
Б1.В.13 Индустрия и инфраструктура туризма**

**Направление подготовки 43.03.02 Туризм**

**Направленность (профиль) Технология и организация туроператорских и  
турагентских услуг**

**Квалификация выпускника бакалавр**

**Курс обучения 2 (2)**

**Семестр 3 (3)**

**Форма обучения очная (заочная)**

**Нальчик - 2025**

Рабочая программа дисциплины Б1.В.13 «Индустрия и инфраструктура туризма» составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, утвержденного приказом Минобрнауки России от 08июня 2017 г. № 516 (далее – ФГОС ВО), и рабочего учебного плана подготовки бакалавров по данному направлению.

Составитель рабочей программы

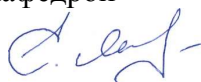
д.э.н., профессор



Э.В. Бесланеев

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. Цели и задачи дисциплины

**Цель дисциплины:** изучения дисциплины «Б1.В.13 Индустрия и инфраструктура туризма» является сформировать у будущих специалистов теоретические знания и практические навыки, позволяющие анализировать сервисную деятельность, историю развития сервиса, виды сервисной деятельности, принципы классификации услуг и характеристики, теории организации обслуживания, технологии реализации сервисной деятельности, качество, безопасность, культура, современное состояние и перспективные инновации в совершенствовании сферы сервиса.

### **Задачи дисциплины:**

- изучение теоретических основ сервисной деятельности: основные понятия, история развития сферы сервиса: зарубежный и российский опыт.
- раскрыть методологические основы и междисциплинарный характер научного анализа сервисной деятельности
- охарактеризовать сервисную деятельность как составную часть экономики, государства, общества, культуры.
- проанализировать организационные основы сервисной деятельности, предприятия, персонал.
- систематизировать технологии реализации сервисной деятельности, качество, безопасность, культура.
- провести анализ современного состояния и выявить перспективные направления совершенствования сферы сервиса.

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

Коды компетенций	Результаты освоения образовательной программы (компетенция или содержание достигнутого уровня освоения компетенции)	Код и наименование индикатора достижения общепрофессиональной компетенции	Наименование индикатора достижения
ПК-6	Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий	ИД-2 <sub>ПК-6</sub> Организует продажу туристского продукта и отдельных туристских услуг	<b>Знать:</b> Организацию продажи туристского продукта и отдельных туристских услуг на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий <b>Уметь:</b> Организовать продажи туристского продукта и отдельных туристских услуг на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий <b>Владеть:</b> навыками организации продажи туристского продукта и отдельных туристских услуг на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий.
		ИД-3 <sub>ПК-6</sub> Организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг	<b>Знать:</b> процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг <b>Уметь:</b> реализовать процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг <b>Владеть:</b> навыками обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг

ПК-7	Способен осуществлять внутренние	ИД-2 <sub>ПК-7</sub> Организует ведение переговоров с туристами, согласование условий договора по туристскому продукту, оказанию туристских услуг.	<p><b>Знать:</b> Организацию ведения переговоров с туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг</p> <p><b>Уметь:</b> вести переговоры с туристами, согласовывать условия договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг</p> <p><b>Владеть:</b> Навыками ведения переговоров с туристами, согласования условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг</p>
		ИД-3 <sub>ПК-7</sub> Обеспечивает информационное консультирование	<p><b>Знать:</b> способы и методы обеспечения информационного консультирования и сопровождения клиентов туристского предприятия.</p> <p><b>Уметь:</b> Обеспечивать информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия</p> <p><b>Владеть:</b> навыками информационного консультирования и сопровождения клиентов туристского предприятия</p>
		ИД-4 <sub>ПК-7</sub> Обеспечивает взаимодействие турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями.	<p><b>Знать:</b> способы обеспечения взаимодействия с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями.</p> <p><b>Уметь:</b> обеспечить взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями.</p> <p><b>Владеть:</b> навыками обеспечения взаимодействия с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями.</p>

### 3. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП

Дисциплина Б1.В.13 «Индустрия и инфраструктура туризма» входит в часть, формируемую участниками образовательных отношений Блока 1 «Дисциплины (модули)», включенных в учебный план направления подготовки 43.03.02 Туризм, направленность (профиль) «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг».

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

Учебные занятия	Очная форма обучения	Заочная форма обучения
	семестр	семестр
	3	3
	З.е./час.	З.е./час.
<b>1.Контактная работа, в том числе</b>	<b>2,13/77</b>	<b>0,5/18</b>
лекции	1/36(8)*	0,22/8
практические работы	1/36(8)*	0,22/8(2)*
групповые консультации	1	1
контрольные балльно-рейтинговые мероприятия	3	-
Промежуточная аттестация: зачет	1	1
<b>2.Самостоятельная работа, в том числе:</b>	<b>0,87/31</b>	<b>2,5/90</b>
самостоятельное изучение отдельных тем модуля, подготовка к практическим работам и т.п.	26	85
подготовка к промежутой аттестации	5	5
<b>Общая трудоемкость з. е./час.</b>	<b>3/108</b>	<b>3/108</b>

(\*)\* - 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 тем дисциплины	Аудиторные занятия		Самост.работы
		Лекции	Практ. занятия	Самостоя-тельное изучение отдельных тем
1.	Индустрия и инфраструктура туризма как составная часть экономики, государства, общества, культуры.	4	4	2
2.	Индустрия туризма: понятие и сущность, продукция, функции индустрии и инфраструктуры туризма	4	4	4
3.	Туристский товар, туристская услуга, туристский продукт как особые виды продукции	4	4(2)*	2
4.	Типы и виды индустрии и инфраструктуры туризма, виды деятельности в индустрии и инфраструктуре туризма. Производители продукции в индустрии и инфраструктуре туризма	4(2)*	4(2)*	4
5.	Место индустрии и инфраструктуры туризма в системе хозяйства и их соотношение	4(2)*	4	4
6.	Состав индустрии и инфраструктуры туризма. Секторы производителей туристских товаров и исполнители иных обязательных и дополнительных туристских услуг	4(2)*	4	4

7.	Сектор транспорта в индустрии и инфраструктуре туризма	4	4	2
8.	Сектор размещения в индустрии туризма. Сектор питания в индустрии и инфраструктуре туризма.	4(2)*	4(2)*	2
9.	Сектор досуга и развлечений в индустрии и инфраструктуре туризма. Секторы экскурсионного и информационного обслуживания в индустрии туризма.	4	4(2)*	2
Итого:		36(8)*	36(8)*	26

(\*)\* - занятия, проводимые в интерактивных формах.

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

№п/п	Наименование тем дисциплины	Аудиторные занятия		Самост. работа
		Лекции	Практ. занятия	Самостоятельное изучение отдельных тем
1.	Индустрия и инфраструктура туризма как составная часть экономики, государства, общества, культуры.	1	1	10
2.	Индустрия туризма: понятие и сущность, продукция, функции индустрии и инфраструктуры туризма	1	1	10
3.	Туристский товар, туристская услуга, туристский продукт как особые виды продукции	1(1)*	1	10
4.	Типы и виды индустрии и инфраструктуры туризма, виды деятельности в индустрии и инфраструктуре туризма. Производители продукции в индустрии и инфраструктуре туризма	1	1	10
5.	Место индустрии и инфраструктуры туризма в системе хозяйства и их соотношение	1	1	10
6.	Состав индустрии и инфраструктуры туризма. Секторы производителей туристских товаров и исполнители иных обязательных и дополнительных туристских услуг	1	1	10
7.	Сектор транспорта в индустрии и инфраструктуре туризма	1	1	10
8.	Сектор размещения в индустрии туризма. Сектор питания в индустрии и инфраструктуре туризма.	-	-	10
9.	Сектор досуга и развлечений в индустрии и инфраструктуре туризма. Секторы экскурсионного и информационного обслуживания в индустрии туризма.	1(1)*	1	5
Итого:		8(2)*	8	85

(\*)\* - занятия, проводимые в интерактивных формах.

**4.3 Содержание разделов дисциплины (модуля)**

#### 4.3.1 Лекции

№ п/п	Номер, тема и содержание лекции	Трудоемкость час.	
		очно	заочно
1.	<b>ЛЕКЦИЯ №1 Тема:</b> Индустрия и инфраструктура туризма как составная часть экономики, государства, общества, культуры	4	1
2.	<b>ЛЕКЦИЯ №2 Тема:</b> Индустрия туризма: понятие и сущность, продукция, функции индустрии и инфраструктуры туризма	4	1
3.	<b>ЛЕКЦИЯ №3 Тема:</b> Туристский товар, туристская услуга, туристский продукт как особые виды продукции	4	1
4	<b>ЛЕКЦИЯ №4 Тема:</b> Типы и виды индустрии и инфраструктуры туризма, виды деятельности в индустрии и инфраструктуре туризма. Производители продукции в индустрии и инфраструктуре туризма	4	1
5	<b>ЛЕКЦИЯ №5 Тема:</b> Место индустрии и инфраструктуры туризма в системе хозяйства и их соотношение	4(2) *	1
6	<b>ЛЕКЦИЯ №6 Тема:</b> Состав индустрии и инфраструктуры туризма. Секторы производителей туристских товаров и исполнители иных обязательных и дополнительных туристских услуг	4(2)*	1
7	<b>ЛЕКЦИЯ №7 Тема:</b> Сектор транспорта в индустрии и инфраструктуре туризма	4	1
8	<b>ЛЕКЦИЯ №8 Тема:</b> Сектор размещения в индустрии туризма. Сектор питания в индустрии и инфраструктуре туризма.	4(2)*	-
9	<b>ЛЕКЦИЯ №9 Тема:</b> Сектор досуга и развлечений в индустрии и инфраструктуре туризма. Секторы экскурсионного и информационного обслуживания в индустрии туризма	4(2)*	1
	<b>Итого</b>	<b>36(8)*</b>	<b>8(2)*</b>

#### 4.3.2 Практические занятия

№ раздела (модуля)	Тематика практических занятий	Трудоемкость час.	
		очно	заочно
1.	<b>Практическое занятие №1</b> Нормативные документы в сфере услуг Федеральные законы в сфере услуг	2	-
	<b>Практическое занятие №2</b> Продукция индустрии и инфраструктуры тур	2	-
2.	<b>Практическое занятие №3</b> Туристский товар, туристская услуга, туристский продукт как особые виды продукции	2	-

	<b>Практическое занятие №4</b> Виды деятельности в индустрии и инфраструктуре туризма	2	-
3.	<b>Практическое занятие №5</b> Производители продукции в индустрии и инфраструктуре туризма	2	-
	<b>Практическое занятие №6</b> Место индустрии и инфраструктуры туризма в системе хозяйства и их соотношение	2	1
4.	<b>Практическое занятие №7</b> Типы и виды индустрии и инфраструктуры туризма Функции индустрии и инфраструктуры туризма	2(2)*	-
	<b>Практическое занятие №8</b> Сектор транспорта в индустрии и инфраструктуре туризма	2	-
5.	<b>Практическое занятие №9</b> Сектор размещения в индустрии туризма	2(2)*	-
	<b>Практическое занятие №10</b> Сектор питания в индустрии и инфраструктуре туризма	2	1
6.	<b>Практическое занятие №11</b> Секторы экскурсионного и информационного обслуживания в индустрии туризма	2	-
	<b>Практическое занятие №12</b> Сектор досуга и развлечений в индустрии и инфраструктуре туризма	2	1
7.	<b>Практическое занятие №13</b> Сервисное обслуживание при организации лечебно-оздоровительных туров <b>НЕ УВЯЗАНЫ С ЛЕКЦИЕЙ</b>	2	1
	<b>Практическое занятие №14</b> Сервисное обслуживание при организации деловых туров <b>НЕ УВЯЗАНЫ С ЛЕКЦИЕЙ</b>	2	1
8.	<b>Практическое занятие №15</b> Сервисное обслуживание в аграрном туризме	2(2)*	1
	<b>Практическое занятие №16</b> Сервисное обслуживание при организации развлекательных туров <b>НЕ УВЯЗАНЫ С ЛЕКЦИЕЙ</b>	2	1
9.	<b>Практическое занятие №17</b> Сервисное обслуживание при организации событийного тура <b>НЕ УВЯЗАНЫ С ЛЕКЦИЕЙ</b>	2	-
	<b>Практическое занятие №18</b> Сервисное обслуживание при организации гастрономического тура <b>НЕ УВЯЗАНЫ С ЛЕКЦИЕЙ</b>	2	1
	<b>Итого</b>	<b>36(8)*</b>	<b>8(2)*</b>

\*Занятия, проводимые в интерактивной форме

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

Для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Индустрия и инфраструктура туризма» в научной библиотеке университета имеется достаточное количество учебников и учебных пособий.

На самостоятельную работу при изучении данной дисциплины отводится по очной (заочной) формам обучения соответственно 31(90) часов, из них 26(85) 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 (5ч. по очной форме и 5ч. по заочной форме обучения), используется для самостоятельной подготовки обучающихся к зачетам. Данный этап является завершающим при изучении дисциплины и контроль самостоятельной работы осуществляется на промежуточной аттестации.

№№ разд ел ов	Тема и вопросы самостоятельной работы студентов очно (заочно)	Объем часов очно (заочно)	Перечень учебно-методического обеспечения	Форма самостоятель ной работы и контроля
1.	Индустрия и инфраструктура туризма Как институты экономики.	2(5)	[1,3] [1,2,3,4,5,6]	Подготовка к сдаче зачета. Ответ во время зачета.
2.	Состав индустрии и инфраструктуры туризма	4(10)	[1,3] [1,2,3,5,6]	Подготовка к сдаче зачета. Ответ во время зачета.
3.	Рациональная организация Обслуживания на предприятиях индустрии и инфраструктуры туризма: факторы и условия	4(10)	[1,2, 3,4] [2,3,4,5,6]	Подготовка к сдаче зачета. Ответ во время зачета.
4.	Предметный и функциональный аспекты, организации обслуживания на предприятиях индустрии и инфраструктуры туризма	4(10)	[1,2, 3] [2,3,4,5,6]	Подготовка к балльно- рейтинговым контрольным мероприятиям и к сдаче зачета. Ответ во время проведения контрольных мероприятий и зачета.
5.	Основные направления деятельности По оптимизации обслуживания на предприятиях индустрии и инфраструктуры туризма	4(10)	[1,2, 3] [2,3,4,5,6]	Подготовка к сдаче зачета.
	Основные направления оптимизации процесса оказания услуги			Ответ во время зачета.
6.	Основные направления оптимизации деятельности по удовлетворению потребностей потребителя	2(10)	[1,2, 3] [2,3,4,5,6]	Подготовка к балльно- рейтинговым контрольным мероприятиям и к сдаче зачета. Ответ во время проведения контрольных мероприятий и зачета.
7.	Основные направления оптимизации деятельности по улучшению обслуживания на предприятии индустрии и инфраструктуры туризма	2(10)	[1, 3] [2,3,4,5,6]	Подготовка к сдаче зачета. Ответ во время зачета.
8.	Основные направления деятельности по выполнению требований к услугам и обслуживанию	2(10)	[1, 3,4] [2,3,4,5,6]	Подготовка к сдаче зачета. Ответ во время зачета.

9.	Нормативные документы в индустрии и инфраструктуре туризма	2/(10)	[2, 3] [2,3,4,5,6]	Подготовка к балльно-рейтинговым контрольным мероприятиям и к сдаче зачета. Ответ во время проведения контрольных мероприятий и зачета.
	Подготовка к промежуточной аттестации	5/5		
	<b>Итого</b>	<b>31/90</b>		

**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.	Теоретические основы сервисной деятельности: основные понятия. История развития сферы сервиса: зарубежный и российский опыт. <b>НЕ УВЯЗАНЫ С ЛЕКЦИЯМИ</b> Сервисная деятельность как составная часть экономики, государства, общества, культуры. Организационные основы сервисной деятельности, предприятия, персонал. Технологии реализации сервисной деятельности, качество, безопасность, культура обслуживания	ПК-6 ПК-7	1-ый рейтинг-контроль. Рейтинговые контрольные мероприятия (коллоквиумы, контрольные работы, тесты) подготовка к выполнению практической работы и их защита
2.	Современное состояние и перспективные инновации в совершенствовании сферы сервиса Место сервиса в современной маркетинговой деятельности предприятия. Виды сервисной деятельности. Теория организации обслуживания. Основные варианты организации системы сервиса. Туристское предложение. Туристский продукт. Факторы производства туристского продукта.	ПК-6 ПК-7 ПК-6 ПК-7 ПК-6 ПК-7	2-ой рейтинг-контроль. Рейтинговые контрольные мероприятия (коллоквиумы, контрольные работы, тесты) подготовка к выполнению практической работы и их защита
3.	Взаимоотношения специалиста по сервису и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности: предпродажный сервис, сервис во время продаж, послепродажное обслуживание.	ПК-6 ПК-7	3-ий рейтинг контроль. Рейтинговые контрольные мероприятия (коллоквиумы, контрольные работы, тесты) подготовка к выполнению практической работы и их защита
	Сервисная деятельность технологии и обслуживания. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной деятельности. Концепция «смешанного обслуживания»	ПК-6 ПК-7	

## 6.2 Показатели и критерии оценивания индикаторов достижения 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 универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций по дисциплине.

**Промежуточный контроль** проводится с целью оценки усвоения студентами материала крупного модуля или раздела учебной дисциплины. В течение семестра проводится три 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 семинарских и 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 20 баллов, из которых на долю текущего контроля приходится 10 баллов, а остальные 10 баллов студент может получить по результатам промежуточного контроля.

Критериями оценки сформированности 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 руководствуются 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;

Это позволяет получить студенту «автоматом» (при 55 и более баллов) или на промежуточной аттестации (при 45 и более баллов) оценку «отлично».

**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 «Индустрия и инфраструктура туризма» предусмотрено участие дисциплины в формировании следующих компетенций:

**ПК-6-** готовностью к применению прикладных методов исследовательской деятельности в туризме;

**ПК-7-** готовностью к разработке туристского продукта на основе современных технологий;

В процессе освоения образовательной программы компетенций ПК-6,

ПК-7 формируются при изучении дисциплин прохождении практик и подготовке к ГИА

**Этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

«Туризм»

Код компетенции	Дисциплины, практики, ГИА, через которые формируется компетенция (компоненты)	Этапы формирования компетенции в процессе освоения образовательной программы
ПК-6 этап-3	<b>Б1.В.13 Индустрия и инфраструктура туризма</b>	2
	Б1.О.20 Экономика и предпринимательство в сфере туризма	3
	Б1.В.07 Стандартизация и сертификация в туристской индустрии	3
	Б1.В.08 Технология, организация и управление качеством гостиничных услуг	4

ПК-7 этап-3	Б1.В.ДВ.01.01 Технологии продаж	5
	Б1.В.ДВ.01.02 Организация службы безопасности	5
	Б2.О.04(П) Производственная практика, сервисная	6
	Б2.О.07(Пд) Производственная практика, преддипломная	8
	Б1.О.07 Деловые коммуникации и культура речи	1
	Б1.О.15 Психология в туристской деятельности	1
	<b>Б1.В.13 Индустрия и инфраструктура туризма</b>	2
	Б1.В.08 Технология, организация и управление качеством гостиничных услуг	4
	Б2.О.03(П) Производственная практика, проектно-технологическая	4
	Б1.В.15 Страхование в туризме	5
	Б1.В.ДВ.01.01 Технологии продаж	5
	Б1.В.ДВ.01.02 Организация службы безопасности	5
	Б1.В.16 Технология и организация услуг питания	6
	Б1.В.14 Технология и организация выездного туризма	6
	Б2.О.04(П) Производственная практика, сервисная	6
	Б1.В.03 Технология и организация внутреннего туризма	7
	Б1.В.18 Организация обслуживания в туристской индустрии	8
	Б2.О.07(Пд) Производственная практика, преддипломная	8
	Б3.01 Выполнение и защита выпускной квалификационной работы	8

\* 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 формирования компетенции по дисциплине применяется бально-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. В основу бально-рейтинговой системы (БРС) положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего, промежуточного контроля и промежутой аттестации знаний.

**Промежуточная аттестация** - зачет.

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

- не иметь по промежуточным модулям **0** баллов;
- набрать по итогам текущего рейтинга **49** и более баллов.

Максимальная сумма баллов, которую студент может набрать за семестр составляет **100** баллов, из которых на текущий и промежуточный контроль отводится **60** баллов. Каждая контрольная точка, (согласно календарного учебного графика в семестре их 3), оценивается в 20 баллов, из которых 10 приходится на текущий контроль, 10 баллов на промежуточный. Оставшиеся **40** баллов – это сумма баллов, которую студент может набрать по результатам промежуточной аттестации (зачет).

### Индикаторы достижения компетенций\*

Код и наименование индикатора достижения компетенции, этапы освоения	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 зачтено	зачтено	зачтено	зачтено
ИД-2ПК-6 Организует продажу туристского продукта и отдельных	Знать: как организовать продажу туристского продукта и отдельных	Не знает как организовать продажу туристского продукта и	Частично знает как организовать продажу туристского продукта и отдельных	Знает на достаточном уровне как организовать продажу туристского	На высоком уровне знает как организовать продажу туристского продукта и

туристских услуг этап-3	туристских услуг	отдельных туристских услуг	туристских услуг	продукта и отдельных туристских услуг	отдельных туристских услуг
	<b>Уметь:</b> организовать продажи туристского продукта и отдельных туристских услуг	<b>Не умеет</b> организовать продажи туристского продукта и отдельных туристских услуг	<b>Не в полной мере умеет</b> организовать продажи туристского продукта и отдельных туристских услуг	<b>На достаточном уровне умеет</b> организовать продажи туристского продукта и отдельных туристских услуг	<b>На высоком уровне умеет</b> организовать продажи туристского продукта и отдельных туристских услуг
	<b>Владеть</b> навыками организации продажи туристского продукта и отдельных туристских услуг на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов отребителей и применением клиенториентированных технологий.	<b>Не владеет</b> навыками организации продажи туристского продукта и отдельных туристских услуг на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий.	<b>Не в полной мере владеет</b> навыками организации продажи туристского продукта и отдельных туристских услуг на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий.	<b>Владеет</b> навыками организации продажи туристского продукта и отдельных туристских услуг на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий.	<b>В полной мере владеет</b>
<b>Код и наименование индикатора достижения компетенции, этапы освоения</b>	<b>Планируемые результаты обучения</b>	<b>Соответствие уровней освоения компетенции планируемым результатам обучения и критериям их оценивания</b>			
		<b>минимальный</b>	<b>пороговый</b>	<b>средний</b>	<b>высокий</b>
		<b>0-59</b>	<b>60-69</b>	<b>70-84</b>	<b>85-100</b>
		<b>Оценка</b>			
		<b>не зачтено</b>	<b>зачтено</b>	<b>зачтено</b>	<b>зачтено</b>
	организации продаж туристского продукта и отдельных туристских услуг	организации продаж туристского продукта и отдельных туристских услуг	навыками организации туристского продукта и отдельных туристских услуг	организацией продаж туристского продукта и отдельных туристских услуг	навыками организации туристского продукта и отдельных туристских услуг
<b>ИД-3пк-6</b> Организует процессы	<b>Знать:</b> как организовать процесс обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг	<b>Не знает</b> как организовать процесс обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг	<b>Частично знает</b> как организовать процесс обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг	<b>Знает на достаточном уровне</b> как организовать процесс обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг	<b>На высоком уровне знает</b> как организовать процесс обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг

обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг этап-3	<b>Уметь:</b> организовать процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг	<b>Не умеет</b> организовать процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг	<b>Не в полной мере</b> организовать процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг	<b>На достаточном уровне</b> организовать процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг	<b>На высоком уровне</b> организовать процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг
	<b>Владеть</b> навыками организации процесса обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг	<b>Не владеет</b> навыками организации процесса обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг	<b>Не в полной мере</b> навыками организации процесса обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг	<b>Владеет</b> навыками организации процесса обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг	<b>В полной мере</b> навыками организации процесса обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг
<b>Код и наименование индикатора достижения компетенции, этапы освоения</b>	<b>Планируемые результаты обучения</b>	<b>Соответствие уровней освоения компетенции планируемым результатам обучения и критериям их оценивания</b>			
		<b>минимальный</b>	<b>пороговый</b>	<b>средний</b>	<b>высокий</b>
		<b>0-59</b>	<b>60-69</b>	<b>70-84</b>	<b>85-100</b>
		<b>Оценка</b>			
		<b>не зачтено</b>	<b>зачтено</b>	<b>зачтено</b>	<b>зачтено</b>
ИД-2ПК-7  Организует ведение переговоров туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг.	<b>Знать:</b> организацию переговоров туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг.	<b>Не знает</b> организацию переговоров туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг.	<b>Частично знает</b> организацию переговоров туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг.	<b>Знает на достаточном уровне</b> организацию переговоров туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг.	<b>На высоком уровне</b> организацию переговоров туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг.

(этап-3)	<b>Уметь:</b> организовать переговоры с туристами, согласовывать условия договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг.	<b>Не умеет</b> организовать переговоры с туристами, согласовывать условия договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг.	<b>Не в полной мере умеет</b> организовать переговоры с туристами, согласовывать условия договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг.	<b>На достаточном уровне умеет</b> организовать переговоры с туристами, согласовывать условия договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг.	<b>На высоком уровне умеет</b> организовать переговоры с туристами, согласовывать условия договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг.
	<b>Владеть</b> навыками организации переговоров с туристами, согласования условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг.	<b>Не владеет</b> навыками организации переговоров с туристами, согласования условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг.	<b>Не в полной мере владеет</b> навыками организации переговоров с туристами, согласования условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг.	<b>Владеет</b> навыками организации переговоров с туристами, согласования условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг.	<b>В полной мере владеет</b> навыками организации переговоров с туристами, согласования условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг.
<b>ИД-3</b> пк-7 Обеспечивает информационные консультации и сопровождения	<b>Знать как</b> обеспечить информационные консультации и сопровождения	<b>Не знает как</b> обеспечить информационные консультации и сопровождения	<b>Частично знает как</b> обеспечить информационные консультации и сопровождения	<b>Знает на достаточном уровне как</b> обеспечить информационные консультации и сопровождения	<b>На высоком уровне знает как</b> обеспечить информационные консультации и сопровождения
<b>Код и наименование индикатора достижения компетенции, этапы освоения</b>	<b>Планируемые результаты обучения</b>	<b>Соответствие уровней освоения компетенции планируемым результатам обучения и критериям их оценивания</b>			
		<b>минимальный</b>	<b>пороговый</b>	<b>средний</b>	<b>высокий</b>
		<b>0-59</b>	<b>60-69</b>	<b>70-84</b>	<b>85-100</b>
		<b>Оценка</b>			
(этап-3)	клиентов туристского предприятия.	клиентов туристского предприятия	клиентов туристского предприятия	я и сопровождения клиентов туристского предприятия	сопровождения клиентов туристского предприятия
	<b>Уметь</b> обеспечить информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия	<b>Не умеет</b> обеспечить информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия	<b>Не в полной мере умеет</b> обеспечить информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия	<b>На достаточном уровне умеет</b> обеспечить информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия	<b>На высоком уровне умеет</b> обеспечить информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия

	<b>Владеть навыками обеспечения информационного консультирования и сопровождения клиентов туристского предприятия</b>	<b>Не владеет навыками обеспечения информационного консультирования и сопровождения клиентов туристского предприятия</b>	<b>Не в полной мере владеет навыками обеспечения информационного консультирования и сопровождения клиентов туристского предприятия</b>	<b>Владеет навыками обеспечения информационного консультирования и сопровождения клиентов туристского предприятия</b>	<b>В полной мере владеет навыками обеспечения информационного консультирования и сопровождения клиентов туристского предприятия</b>
<b>ИД-4пк-7</b> Обеспечивает взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями	<b>Знать как обеспечить взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями</b>	<b>Не знает как обеспечить взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями..</b>	<b>Частично знает как обеспечить взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями.</b>	<b>Знает на достаточном уровне как обеспечить взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями..</b>	<b>На высоком уровне знает как обеспечить взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями..</b>
<b>(этап-3)</b>	<b>Уметь обеспечить взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями</b>	<b>Не умеет обеспечить взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями</b>	<b>Не в полной мере умеет обеспечить взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями</b>	<b>На достаточном уровне умеет обеспечить взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями</b>	<b>На высоком уровне умеет обеспечить взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями</b>
<b>Код и наименование индикатора достижения компетенции, этапы освоения</b>	<b>Планируемые результаты обучения</b>	<b>Соответствие уровней освоения компетенции планируемым результатам обучения и критериям их оценивания</b>			
		<b>минимальный</b>	<b>пороговый</b>	<b>средний</b>	<b>высокий</b>
		<b>0-59</b>	<b>60-69</b>	<b>70-84</b>	<b>85-100</b>
		<b>Оценка</b>			
		<b>не зачтено</b>	<b>зачтено</b>	<b>зачтено</b>	<b>зачтено</b>
	и бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями.	гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями.	гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями.	гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями.	кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями.



	<b>Владеть навыками обеспечения взаимодействия с турагентствами, туроператорами, экскурсионным бюро, и гостиницами кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями.</b>	<b>Не владеет навыками обеспечения взаимодействия с турагентствами, туроператорами, экскурсионным бюро, и гостиницами кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями.</b>	<b>Не в полной мере владеет навыками обеспечения взаимодействия с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, иными сторонними организациями</b>	<b>Владеет навыками обеспечения взаимодействия с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, иными сторонними организациями</b>	<b>В полной мере владеет навыками обеспечения взаимодействия с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, иными сторонними организациями</b>
--	---	--	--	---	---

*\*На этапе освоения дисциплины*

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

Для допуска к зачету студенту необходимо восстановить пробелы, как по текущему, так и по промежуточному контролю. На зачете 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.

#### **Критерии оценивания результатов обучения**

<b>Оценка</b>	<b>Шкала оценивания</b>	<b>Критерии оценивания</b>
Высокий уровень «5» (зачтено)	85-100	заслуживает студент, освоивший знания, умения, компетенции 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» (зачтено)	70-84	заслуживает студент, практически полностью освоивший знания, умения, компетенции и теоретический материал, учебные задания не оценены максимальным числом баллов, в основном сформировал практические навыки.
Пороговый уровень «3» (зачтено)	60-69	заслуживает студент, частично с пробелами освоивший знания, умения, компетенции и теоретический материал, многие учебные задания либо не выполнил, либо они оценены числом баллов близким к минимальному, некоторые практические навыки не сформированы.
Минимальный уровень «2» (не зачтено)	0-59	заслуживает студент, не освоивший знания, умения, компетенции 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-2пк-6 ИД-3пк-6 ИД-2пк-7 ИД-3пк-6 ИД-4пк-7 в процессе освоения образовательной программы**

#### **Примерная тематика курсовых проектов, рефератов.**

Не предусмотрено

#### **7.3.1 Тесты для текущего и промежуточного контроля знаний обучающихся**

1. Какой целевой законодательный акт регулирует деятельность туристской индустрии в Российской Федерации на сегодняшний день:

- А) Целевая федеральная «Программа развития туризма в РФ»;  
Б) Указ Президента РФ «О реорганизации и развитии туризма в РФ»; В) Туристский Кодекс Российской Федерации;  
Г) Федеральный Закон «О туризме и туристской индустрии в РФ»
2. В соответствии с рекомендациями ЮНВТО к основным **типам** туризма НЕ относится: А) национальный;  
Б) внутренний; В) въездной; Г) выездной
3. К какому виду туризма относятся поездки с целью ознакомления с природными, историко-культурными достопримечательностями:  
А) к деловому туризму;  
Б) к познавательному туризму; В) к рекреационному туризму; Г) к сельскому туризму
4. Какая из нижеперечисленных функций относится к основным обязанностям турагента? А) договорная (заключение договоров с поставщиками туристских услуг);  
Б) калькулятивная (расчет стоимости тура);  
В) реализационная (реализация туристского продукта на рынке); Г) маркетинговая
5. Что из нижеперечисленного относится к одной из основных обязанностей туроператора: А) информация и консультация клиентов;  
Б) формирование туристского продукта;  
В) реализация туристского продукта на рынке;  
Г) оформление договорной документации с клиентом
6. Назовите сокращенное наименование международной межправительственной организации в сфере туризма, действующей под патронажем ООН:  
А) ВТО;  
Б) РОТ;  
В) ЮНВТО; Г) РСТ
7. Что из нижеперечисленного НЕ входит в понятие **туристские ресурсы** страны: А) природные и климатические условия;  
Б) недра и полезные ископаемые;  
В) достопримечательности и памятники культуры; Г) удачное экономико-географическое положение
8. По своему положению турагентства делятся: А) на инициативные и рецептивные;  
Б) на внешние и внутренние; В) на крупные и мелкие;  
Г) на независимые (самостоятельные) и дочерние
9. Какие две основные характеристики определяют качество туристских ресурсов: А) известность и доступность;  
Б) запоминаемость и неповторимость; В) узнаваемость и распространенность; Г) заброшенность и обветшалость
10. К какому виду туристских ресурсов относится знаменитый **смог** (от англ. smoke — дым и fog — туман) - смесь из промышленных отходов и природного тумана - в таком крупном промышленном центре как Лондон:  
А) к природным;  
Б) к антропогенным; В) к климатическим; Г) к смешанным
11. Какой статус имеет посетитель, осуществивший, по меньшей мере, одну ночевку в коллективном или индивидуальном средстве размещения вне места постоянного проживания:  
А) аппликант; Б) экскурсант; В) турист;  
Г) мигрант
12. Какие предпочтения объединяют туристов W1-тип и W2-типа по классификации Г.Гана? А) оба ценят поездки на дальние расстояния и флирт на отдыхе;  
Б) являются любителями лесных походов;  
В) увлекаются осмотром достопримечательностей и познавательными экскурсиями; Г) предпочитают пассивный пляжный отдых на морском курорте
13. В каком году были внесены такие поправки в Федеральный Закон «О туризме и туристской индустрии в РФ», что он получил название «законом о фингарантиях»?  
А) в 1996 г. Б) в 2002 г. В) в 2003 г. Г) в 2007 г
14. Какое название имеет на сегодняшний день крупнейшее предпринимательское объединение отрасли туризма в Российской Федерации?  
А) Российский Союз Туриндустрии (РСТ); Б) Российское общество туристов (РОТ);

В) Российская Ассоциация Туристических Агентств (РАТА); Г) Всесоюзное Общество Предприятий Туризма (ВОПТ);

15. Назовите размер финансового обеспечения ответственности туроператора туроператоров с годовым оборотом до 250 млн. рублей, осуществляющего свою деятельность в области международного (внешнего) туризма. А) 30 млн. руб.

Б) 60 млн.руб.

В) 100 млн. руб.

Г) 500 тыс. руб.

16. По месту деятельности туроператоры делятся на операторов:

А) массового рынка и специализированных Б) инициативных и рецептивных

В) внешних и внутренних Г) независимых и дочерних

17. Чартерный рейс «с отстоем» совершает:

А) автотранспортное средство, арендованное туроператором на определенный срок; Б) автобус, взятый на сезон в аренду;

В) самолет, ожидающий туристов в пункте назначения на весь период их пребывания там; Г) нет правильного ответа

18. Как называется тип авиарейсов, предусматривающих пересадку туристов с одного самолета на другой:

А) прямые;

Б) регулярные; В) чартерные; Г) стыковочные

19. Полное и конкретное описание проданного турпродукта приводится: А) в договоре о туристском обслуживании;

Б) в путевке по форме «ТУР-1»; В) в каталоге турфирмы;

Г) в ваучере туриста

20. Под каким названием известно международное страхование ответственности владельцев автотранспортных средств:

А) «черная карта»; Б) «белая карта»; В) «зеленая карта»; Г) «красная карта»

21. Назовите две основные услуги, оказываемые средствами размещения своим клиентам: А) развлечение и питание;

Б) размещение и экскурсионное обслуживание; В) размещение и транспортировка;

Г) размещение и питание

22. Какой класс обслуживания туристов включает в себя трансфер типа «лимузин-сервис»? А) «люкс»;

Б) «первый класс»;

В) «туристский класс»; Г) «эконом класс»

23. Что из нижеперечисленного НЕ входит в понятие «туристский пакет»: А) транспорт;

Б) размещение и питание; В) туристский центр;

Г) страховой полис

24. Термин DUPLEX в международной терминологии означает: А) двухкомнатный номер;

Б) двухуровневый номер;

В) номер с оборудованным кухонным блоком; Г) номер повышенной комфортности

25. Какая из нижеперечисленных черт отличает страхование в туризме? А) небольшой размер страховой суммы;

Б) краткосрочность;

В) высокая вероятность наступления страхового случая; Г) известная величина возможного ущерба

### **7.3.2 Задания для подготовки к балльно-рейтинговым контрольным мероприятиям.**

#### **1- й рейтинг контроль**

1. Теоретические основы сервисной деятельности: основные понятия. 2. История развития сферы сервиса: зарубежный и российский опыт.

3. Историческое развитие сервисной деятельности и ее особенности в эпоху формирования постиндустриального общества

4. Особенности сервисной деятельности в России

5. Противоречия сервисной деятельности. Противоречие между товаром и услугой

6. Противоречие между существующими потребностями и возможностями их удовлетворения

7. Противоречие между удовлетворением потребностей различных групп клиентов 8. Противоречие между удовлетворением существующих потребностей человека и формированием этих потребностей

9. Противоречие между удовлетворением потребностей, связанных с непосредственной материальной выгодой, и потребностей в самореализации личности

10. Виды сервисной деятельности
11. Материально-преобразовательная деятельность
12. Познавательная деятельность
13. Классификация потребностей
14. Сервисная деятельность как составная часть экономики, государства, общества, культуры.
15. Организационные основы сервисной деятельности, предприятия, персонал.
16. Технологии реализации сервисной деятельности, качество, безопасность, культура

#### **2-й рейтинг контроль**

1. Современное состояние и перспективные инновации в совершенствовании сферы сервиса
2. Место сервиса в современной маркетинговой деятельности предприятия
3. Виды сервисной деятельности
3. Прогрессивные формы обслуживания
4. Процесс принятия решения потребителем
5. Порядок и форма оплаты оказанных услуг (выполненных работ)
6. Классификация видов услуг
7. Качество услуг сервисной деятельности
8. Оценка показателей качества оказываемых услуг предприятиями
9. Особенности жизненного цикла услуги
10. Теория организации обслуживания
11. Основные варианты организации системы сервиса
12. Туристское предложение
13. Туристский продукт
14. Факторы производства туристского продукта

#### **3-й рейтинг контроль**

1. Взаимоотношения специалиста по сервису и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности
2. Основные правила обслуживания потребителей
3. Логистический сервис
4. Предпродажный сервис
5. Сервис во время продаж
6. Послепродажное обслуживание
7. Сервисная деятельность технологии и обслуживания
8. Сфера бытового обслуживания населения
9. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной деятельности
10. Концепция «смешанного обслуживания»
11. Права потребителя и исполнителя в случае нарушения сроков оказания услуги
12. Типы гостиничных предприятий в зависимости от назначения
13. Категории потребителей туристского продукта и особенности их обслуживания
14. Классы обслуживания клиентов турфирмы
15. Характеристика досуговых услуг

#### **7.3.3 Перечень вопросов, выносимых на промежуточную аттестацию**

1. Теоретические основы сервисной деятельности: основные понятия.
2. История развития сферы сервиса: зарубежный и российский опыт.
3. Историческое развитие сервисной деятельности и ее особенности в эпоху формирования постиндустриального общества
4. Особенности сервисной деятельности в России
5. Противоречия сервисной деятельности. Противоречие между товаром и услугой
6. Противоречие между существующими потребностями и возможностями их удовлетворения
7. Противоречие между удовлетворением потребностей различных групп клиентов
8. Противоречие между удовлетворением существующих потребностей человека и формированием этих потребностей
9. Противоречие между удовлетворением потребностей, связанных с непосредственной материальной выгодой, и потребностей в самореализации личности
10. Виды сервисной деятельности
11. Материально-преобразовательная деятельность
12. Познавательная деятельность
13. Классификация потребностей
14. Сервисная деятельность как составная часть экономики, государства, общества, культуры.
15. Организационные основы сервисной деятельности, предприятия, персонал.
16. Технологии реализации сервисной деятельности, качество, безопасность, культура
17. Современное состояние и перспективные инновации в совершенствовании сферы сервиса
18. Место сервиса в современной маркетинговой деятельности предприятия
19. Виды сервисной деятельности
1. Теория организации обслуживания
20. Прогрессивные формы обслуживания

21. Процесс принятия решения потребителем
22. Порядок и форма оплаты оказанных услуг (выполненных работ)
23. Классификация видов услуг
24. Качество услуг сервисной деятельности
25. Оценка показателей качества оказываемых услуг предприятиями
26. Особенности жизненного цикла услуги
27. Теория организации обслуживания
28. Основные варианты организации системы сервиса
29. Туристское предложение
30. Туристский продукт
31. Факторы производства туристского продукта
32. Взаимоотношения специалиста по сервису и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности
33. Основные правила обслуживания потребителей
34. Логистический сервис
35. Предпродажный сервис
36. Сервис во время продаж
37. Послепродажное обслуживание
38. Сфера бытового обслуживания населения
39. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной деятельности
40. Концепция «смешанного обслуживания»
41. Права потребителя и исполнителя в случае нарушения сроков оказания услуги
42. Типы гостиничных предприятий в зависимости от назначения
43. Категории потребителей туристского продукта и особенности их обслуживания
44. Классы обслуживания клиентов турфирмы
45. Характеристика досуговых услуг

#### **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 (специальности), которые размещаются на информационных стендах факультетов и на сайте университета в установленные сроки.

#### **8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы**

**Основная литература:**  
1. Пищулов, В. М. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: учебное пособие для студ. вузов, обуч. по спец. "Социально-культурный сервис и туризм" / В. М. Пищулов. - М. : Академия, 2010. - 240 с.

##### **Дополнительная литература:**

2. Каурова А. Д. Организация сферы туризма [Текст]: учеб. пособие для вузов / А.Д. Каурова. - 2-е изд., пер. и доп. - СПб. : Изд. дом Герда, 2006. - 320 с.
3. Новиков, В. С. Инновации в туризме: учебное пособие для студ. вузов, обуч. по спец. "Социально-культурный сервис и туризм" / В. С. Новиков. - 3-е изд., испр. и доп. - М. : Издательский центр "Академия", 2010. - 208 с.
4. Туризм. Безопасность в программах туров и на туристских маршрутах [Текст]: учебное пособие / И. И. Бутко [и др.]. - Ростов н/Д: Феникс : Изд. центр МарТ, 2009.
5. Транспортное обслуживание туристов : учеб. пособие для студ. вузов, обучающихся по спец. Социально-культурный сервис и туризм / О. Я. Осипова. - 5-е изд., стер. - М. : Изд. ц. Академия, 2010. - 384 с.
6. Туризм и гостиничное хозяйство [Текст]: учебник / ред. Л. П. Шматько. - 4-е изд., испр. и доп. - Ростов н/Д: Феникс, 2010. - 352 с.,

#### **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 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 выполнения 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 «Реклама в туризме»). 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 **10** баллов (за три 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 вовремя, 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 семинарских занятиях;
- 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 семинарам (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.

Студенты заочной формы обучения, после окончания предыдущей сессии, ознакомляются с целями и задачами изучения дисциплины, с перечнем вопросов, которые они должны изучать для формирования индикаторов достижения компетенции, запланированных в рабочей программе.

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 «Индустрия и инфраструктура туризма» рассчитана на изучение в один семестр и заканчивается зачетом.

### **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/A от 18.10.2024 г. до 31.10.2025

#### **11.2 Интернет-ресурсы свободного доступа**

Наименование ресурса сети «Интернет»	Электронный адрес ресурса
«Российское образование» - федеральный портал	<a href="http://www.edu.ru/index.php">http://www.edu.ru/index.php</a>
Информационная система "Единое окно доступа к образовательным ресурсам"	<a href="http://window.edu.ru/">http://window.edu.ru/</a>
Электронная туристическая библиотека	<a href="http://tourlib.net/statti_tourism/tropina2.htm">http://tourlib.net/statti_tourism/tropina2.htm</a>
Туристический бизнес для профессионалов	<a href="http://www.tourbus.ru/archive/69.html">http://www.tourbus.ru/archive/69.html</a>
Портал для турагентств	<a href="http://www.turprofi.ru/news/">http://www.turprofi.ru/news/</a>
Официальный сайт федерального агентства по туризму Российской Федерации	<a href="http://www.russiatourism.ru/files">http://www.russiatourism.ru/files</a>
Информационный сайт Travel	<a href="http://www.travel.ru/search/result.html">http://www.travel.ru/search/result.html</a>
Интернет сайт для турагентств и туристов	<a href="http://tourexp.com/ru/index.html">http://tourexp.com/ru/index.html</a>
Информационное агентство Туринфо	<a href="http://www.tourinfo.ru/content/rating/rating_2008.php">http://www.tourinfo.ru/content/rating/rating_2008.php</a>
Справочно-правовая система ГАРАНТ.	<a href="http://www.garant.ru">http://www.garant.ru</a> ;

### **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