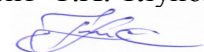


**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
"КАБАРДИНО-БАЛКАРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ  
УНИВЕРСИТЕТ ИМ. В.М. КОКОВА"**

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

**«УТВЕРЖДАЮ»  
Декан факультета  
доцент Т.Х. Тлупов**



**«27» мая 2025г.**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ  
Б1.В.18 ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ В ТУРИСТСКОЙ  
ИНДУСТРИИ**

**Направление подготовки 43.03.02 Туризм**

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

**Квалификация выпускника бакалавр**

**Курс обучения - 4 (5)**

**Семестр - 8 (10)**

**Форма обучения - очная (заочная)**

**Нальчик – 2025**

Рабочая программа дисциплины Б1.В.18 Организация обслуживания в туристской индустрии составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, утвержденного приказом Минобрнауки России от 08 июня 2017 г. № 516 (далее – ФГОС ВО с изменениями и дополнениями) и рабочего учебного плана подготовки бакалавров по данному направлению.

Составитель рабочей программы

д.э.н., профессор



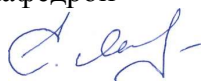
Х.Л. Боготов

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

Протокол от «22» мая 2025 г. № 10

Заведующий кафедрой

к.э.н., доцент



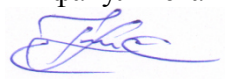
Е.А. Яицкая

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:** формирование у обучающихся современных представлений о системе рыночных туристских отношений, организации продаж, техники работы с клиентом и сервисного обслуживания на предприятиях туризма, а также методик прогнозирования и анализа хозяйственной деятельности туристских предприятий; формирование у студентов целостной системы знаний в области организации обслуживания в туристской индустрии, предоставления услуг в условиях рыночной экономики.

**Задачами дисциплины** является изучение:

- сущности, принципов и методов управления сферой обслуживания, классификации туруслуг;
- нормативно-правовых основ организации обслуживания и предоставления туруслуг;
- формирования у студентов теоретических знаний и практических навыков обслуживания туристов;
- процессов обслуживания потребностей индивида в услугах;
- основных составляющих и требований к услугам и обслуживанию;
- основных направлений организации обслуживания на основе маркетинговых исследований рынка услуг;
- форм и видов обслуживания клиентов на предприятиях туристской индустрии, а также путей увеличения объёма и повышения качества услуг;
- затрат на развитие услуг и эффект от внедрения новых видов услуг и форм обслуживания.

## 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 -1	Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности	ИД-1ПК-1 Применяет знания организационных основ туристской индустрии, структуры туристской отрасли, особенностей правовых и хозяйственных отношений между участниками туристской деятельности	<b>Знать:</b> структуры туристской отрасли, особенности правовых и хозяйственных отношений между участниками туристской деятельности <b>Уметь:</b> применять теоретические знания организационных основ туристской индустрии <b>Владеть:</b> навыками применения теоретических знаний организационных основ в практической деятельности предприятий туристской индустрии
		ИД-2ПК-1 Осуществляет подбор персонала туристского предприятия в соответствии с профессиональными задачами деятельности	<b>Знать:</b> теоретические основы для правильного подбора персонала для туристского предприятия <b>Уметь:</b> осуществлять подбор персонала туристского предприятия в соответствии с профессиональными задачами деятельности <b>Владеть:</b> навыками для подбора персонала туристского предприятия.
		ИД-3ПК-1 Осуществляет руководство трудовым коллективом, хозяйственными и финансово-экономическими процессами туристской организации	<b>Знать:</b> приемы для осуществления руководства трудовым коллективом, хозяйственными и финансово-экономическими процессами туристской организации

		экономическими процессами туристской организации	<b>Уметь:</b> руководить трудовым коллективом, хозяйственными и финансово-экономическими процессами туристской организации <b>Владеть:</b> навыками для осуществления руководства трудовым коллективом, хозяйственными и финансово-экономическими процессами туристской организации
<b>ПК -3</b>	Способен проектировать объекты туристской деятельности; разрабатывать бизнеспланы создания и развития существующих и новых предприятий (направлений деятельности, продуктов) и оценивать их эффективность	ИД-2ПК-3 Использует методы и технологии проектирования деятельности туристского предприятия.	<b>Знать:</b> методы и технологии для проектирования деятельности туристского предприятия. <b>Уметь:</b> использовать методы и технологии проектирования деятельности туристского предприятия. <b>Владеть:</b> навыками для использования методов и технологий проектирования деятельности туристского предприятия.
		ИД-3ПК-3 Формирует идею проекта, организует проектную деятельность, оценивает экономическую эффективность проекта, осуществляет процесс реализации проектов в туристской деятельности.	<b>Знать:</b> теоретические основы для формирования идей проектов, организации проектной деятельности <b>Уметь:</b> оценивать экономическую эффективность проекта <b>Владеть:</b> навыками осуществления процесса реализации проектов в туристской деятельности.
		ИД-4ПК-3 Использует методы бизнес-планирования.	<b>Знать:</b> методы бизнес-планирования <b>Уметь:</b> использовать методы бизнес-планирования <b>Владеть:</b> навыками использования методов бизнес-планирования
<b>ПК-7</b>	Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации	ИД-1ПК-7 Применяет теоретические знания в области психолого-педагогической культуры; туристских формальностей; договорных отношений в туризме; понятий, видов и технологии организации деятельности туроператоров, турагентов и контрагентов туристской деятельности, особенностей и состава туристского продукта и его составных элементов.	<b>Знать:</b> понятия, виды и технологии организации деятельности туроператоров, турагентов и контрагентов туристской деятельности, особенности и состав туристского продукта и его составные элементы. <b>Уметь:</b> применять теоретические знания в области психолого-педагогической культуры; туристских формальностей; договорных отношений в туризме; <b>Владеть:</b> навыками для применения теоретических знаний в области психолого-педагогической культуры; туристских формальностей; договорных отношений в туризме.
		ИД-2ПК-7 Организует ведение переговоров с туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг.	<b>Знать:</b> методики по вопросам организации ведения переговоров с туристами, согласования условий договора по реализации туристского продукта <b>Уметь:</b> организовать ведение переговоров с туристами, оказывать туристских услуги <b>Владеть:</b> навыками для согласования условий договора по реализации туристского продукта

		ИД-3ПК-7 Обеспечивает информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия.	<b>Знать:</b> приемы обеспечения информационного консультирования и сопровождения клиентов туристского предприятия. <b>Уметь:</b> обеспечивать информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия. <b>Владеть:</b> навыками для обеспечения информационного консультирования и сопровождения клиентов туристского предприятия.
		ИД-4ПК-7 Обеспечивает взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями	<b>Знать:</b> способы и приемы для обеспечения взаимодействия с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями <b>Уметь:</b> обеспечивать взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями <b>Владеть:</b> навыками для обеспечения взаимодействия с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями

### 3. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Организация обслуживания в туристской индустрии» входит в часть, формируемую участниками образовательных отношений Блока 1 "Дисциплины (модули)", включенных в учебный план направления подготовки 43.03.02 Туризм направленности "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
	8	10
	З.е. часов	З.е. часов
<b>1. Контактная работа, з.е./час, в том числе (час):</b>	<b>1,7/ 60(14)*</b>	<b>0,72/26(4)*</b>
лекции	18 (6)*	8
практические занятия	27 (8)*	10(4)*
групповые консультации	3	3
контрольные балльно-рейтинговые мероприятия	3	-
Промежуточная аттестация: экзамен	9	5
<b>2.Самостоятельная работа з.е./час, в том числе (час):</b>	<b>1,3/48</b>	<b>2,3/ 82</b>
самостоятельное изучение отдельных тем модуля, подготовка к практическим занятиям	21	78
Подготовка к промежуточной аттестации	27	4
Общая трудоемкость, з.е./час	<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 разделов и тем дисциплины	Аудиторные занятия		Самост. работа
		Лекции	Прак. занятия	Сам. изуч. отд. тем
Раздел 1. Туризм как экономическая система				
1.	Индустрия туризма. Материально–техническая база	2	2	5
2.	Государственное регулирование туристской деятельностью	2	2	2
3.	Договорные отношения между субъектами туррынка.	2	2	2
Раздел 2. Туриндустрия: основные принципы организации туров, размещения и обслуживания				
4.	Формирование туров с учетом существующей рыночной конъюнктуры.	2(2)*	2(2)*	2
5.	Индустрия досуга и гостеприимства как важнейший элемент качественного обслуживания в туризме	2(2)	2(2)*	2
6.	Особенности и модели организации гостиничной индустрии	2	4	2
7.	Услуги предприятий питания как составная часть туристской индустрии	2	4	2
8.	Транспортное обслуживание как элемент туристской индустрии	2	4	2
9.	Экскурсионное обслуживание туристов. Технология обслуживания клиента в турфирме	2(2)*	5(4)*	2
Итого по дисциплине:		18(6)*	27(8)*	21

(\*) - занятия, проводимые в интерактивных формах

**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	Лекции	Прак. работы	СР (самост. изучение отд. тем)
<b>Раздел 1. Туризм как экономическая система</b>				
1.	Индустрия туризма. Материально–техническая база	0,5	1	4
2.	Государственное регулирование туристской деятельностью	0,5	1	4
3.	Договорные отношения между субъектами туррынка.	1	1	10
<b>Раздел 2. Туриндустрия: основные принципы организации туров, размещения и обслуживания</b>				
4.	Формирование туров с учетом существующей рыночной конъюнктуры.	1	1	10
5.	Индустрия досуга и гостеприимства как важнейший элемент качественного обслуживания в туризме	1	1(1)*	10
6.	Особенности и модели организации гостиничной индустрии	1	1(1)*	10
7.	Услуги предприятий питания как составная часть туристской индустрии	1	1(1)*	10
8.	Транспортное обслуживание как элемент туристской индустрии	1	1 (1)*	10
9.	Экскурсионное обслуживание туристов. Технология обслуживания клиента в турфирме	1	2,0	10
<b>Итого по дисциплине:</b>		8	10 (4)*	78

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

**4.3. Содержание разделов дисциплины  
4.3.1 Лекции**

№	Наименование раздела	Номер, тема и содержание лекции	Трудоемкость, час	
			очно	заочно

п/п	дисциплины			
1.	<b>Туризм как экономическая система</b>	<b>Лекция № 1. Индустрия туризма. Материально–техническая база</b> 1.Предприятия организации туризма. 2.Коммерческие и некоммерческие предприятия в сфере туризма. 3.Роль туристских фирм в организации въездного и выездного туризма.	2	0,5
		<b>Лекция № 2. Государственное регулирование туристской деятельностью</b> 1. Основы управления в индустрии туризма. 2. Рыночные рычаги государственного регулирования туризмом. 3.Задачи, принципы, направления государственного регулирования сферой туризма.	2	0,5
		<b>Лекция № 3. Договорные отношения между субъектами туррынка.</b> 1. Основные договорные формы взаимодействия ТО с объектом размещения.	2	1
2.	<b>Туриндустрия: основные принципы организации туров, размещения и обслуживания</b>	<b>Лекция № 4. Формирование туров с учетом существующей рыночной конъюнктуры.</b> 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	2(2)*	1
		<b>Лекция № 5. Индустрия досуга и гостеприимства как важнейший элемент качественного обслуживания в туризме</b> 1.Основные понятия гостеприимства и классификация гостиниц. Гостеприимство - важнейший элемент качественного обслуживания. 2.Предприятия гостеприимства. Традиционные и нетрадиционные средства размещения. 3. Гостиницы и их виды. 4.Организационно - структурные признаки гостиничных предприятий. 5. Современные тенденции развития средств размещения.	2(2)	1
		<b>Лекция № 6. Особенности и модели организации гостиничной индустрии</b> 1. Гостиницы и их виды. 2. Классификация средств размещения. 3.Технологическая схема обслуживания туристов в гостинице. 4. Требования к зданиям и сооружениям гостиниц.	2	1
		<b>Лекция № 7. Услуги предприятий питания как составная часть туристской индустрии</b> 1.Услуги предприятий питания как составная часть туристской индустрии. 2.Организация обслуживания на предприятиях общественного питания. 3.История возникновения ОП. 4.Культура обслуживания на предприятиях питания. 5.Дополнительные услуг.	2	1
		<b>Лекция № 8. Транспортное обслуживание как элемент</b>	2	1

		<b>туристской индустрии</b> 1. Классификация транспортных путешествий и транспортных средств 2. Организация туристских путешествий на внутренних маршрутах 3. Специфика организации транспортных путешествий на международных маршрутах 4. Требования к безопасности транспортных путешествий 5. Транспорт 21 века.		
		<b>Лекция № 9. Экскурсионное обслуживание туристов</b> 1. Понятие и сущность экскурсии 2. Характеристика видов и классификация экскурсий 3. Технология подготовки и проведения экскурсий 4. Приемы разработки туристского маршрута для автобусных путешествий 5. Технология обслуживания клиента в турфирме. Установление контакта с клиентом. Работа с клиентом в сложных ситуациях 6. Порядок предоставления клиенту информации о маршруте. Предоставляется информация об организации питания. 7. Работа с клиентом после завершения путешествия	2(2)*	1
		<b>Итого по дисциплине:</b>	<b>18(6)*</b>	<b>8</b>

#### 4.3.2. Практические занятия

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Номер и тема практических занятий	Трудоемкость, час	
			очно	заочно
1.	Туризм как экономическая система	<b>Практическое занятие 1. Индустрия туризма. Материально-техническая база</b> 1. Определите понятие инкаминга, как вида туристической деятельности. 2. Каково экономическое значение въездного туризма: приведите отраслевые и макроэкономические критерии оценки. 3. Перечислите и охарактеризуйте источники информации во въездном туризме. 4. Каковы определяющие принципы развития въездного туризма? Охарактеризуйте ведущие тенденции развития международного туризма. 5. Каково место РФ в индустрии мирового въездного туризма; каковы прогнозы международных экспертов по развитию въездного туризма в России?	2	1
		<b>Практическое занятие 2. Государственное регулирование туристской деятельностью</b> 1. Основы управления в индустрии туризма 2. Рыночные рычаги государственного регулирования туризмом 3. Задачи, принципы, направления государственного регулирования сферой туризма	2	1
		<b>Практическое занятие 3. Договорные отношения между субъектами туррынка (объектом размещения, тур).</b> 1. Основные договорные формы взаимодействия ТО с объектом размещения: Основные договорные формы взаимодействия ТО с объектом размещения: 2. Простое агентское соглашение: 3. Эксклюзивное агентское соглашение	2	1



2.	Туриндустрия: основные принципы организации туров, размещения и обслуживания	<b>Практическое занятие 4. Формирование туров с учетом существующей рыночной конъюнктуры</b> 1. Используемые методы обучения: объяснительный, репродуктивный. 2. Используемая дидактическая техника: презентация. 3. Перечень (образцы) раздаточного материала, используемого на занятии: глоссарий, тестовые задания.	2(2)*	1
		<b>Практическое занятие 5. Индустрия досуга и гостеприимства как важнейший элемент качественного обслуживания в туризме</b> 1. Гостеприимство - важнейший элемент качественного обслуживания. 2. Предприятия гостеприимства 3. Охарактеризуйте сложившиеся в мировой практике модели гостеприимства.	2(2)*	1(1)*
		<b>Практическое занятие 6. Особенности и модели организации гостиничной индустрии</b> 1. Гостиницы и их виды 2. Классификация средств размещения:	2	0
		<b>Практическое занятие 7. Особенности и модели организации гостиничной индустрии</b> 1. Технологическая схема обслуживания туристов в гостинице. 2. Требования к зданиям и сооружениям гостиниц.	2	1(1)*
		<b>Практическое занятие 8. Услуги предприятий питания как составная часть туристской индустрии</b> 1. Услуги предприятий питания как составная часть туристской индустрии 2. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания	2	0
		<b>Практическое занятие 9. Услуги предприятий питания как составная часть туристской индустрии</b> 1. История возникновения ОП 2. Культура обслуживания на предприятиях питания 3. Дополнительные услуги	2	1(1)*
		<b>Практическое занятие 10. Транспортное обслуживание как элемент туристской индустрии</b> 1. Роль транспортных услуг на международном рынке Влияние транспортных услуг на формирование туристского продукта. Авиа-, морское, авто- и железнодорожное транспортное обеспечение. 2. Операции трансфера, перечень транспортных услуг: грузовые и грузопассажирские перевозки. 3. Система высокоскоростных перевозок. 4. Государственное регулирование транспортной деятельности. 5. Фирменное обслуживание.	2	0
		<b>Практическое занятие 11. Транспортное обслуживание как элемент туристской индустрии</b> 1. Международная классификация и характеристика транспортных средств: сухопутный транспорт, водный транспорт, воздушный транспорт. Классы обслуживания. 2. Услуги, на транспорте. Услуги, предоставляемые при воздушных перевозках. Особенности обслуживания в автобусных турах. 3. Организация обслуживания в круизе. Договорная документация теплоходного круиза. 4. Организация железнодорожных туров.	2	1(1)*

	<b>Практическое занятие 12. Экскурсионное обслуживание туристов</b> 1. Организация экскурсионного обслуживания и его место в индустрии туризма. Понятие и комплекс задач экскурсионного обслуживания. 2. Туристско-экскурсионные организации и сфера их деятельности.	2(2)*	0
	<b>Практическое занятие 13. Экскурсионное обслуживание туристов</b> 1. Теоретико-методологические основы туристско-экскурсионного обслуживания. 2. Значение экскурсии в современном туристическом бизнесе. 3. Технология подготовки и организации экскурсий. 4. Виды и типы экскурсий.	2(2)*	1
	<b>Практическое занятие 14. Технология обслуживания клиента в турфирме</b> 1. Установление контакта с клиентом 2. Работа с клиентом в сложных ситуациях 3. Работа с клиентом после завершения путешествия 4. Технология обслуживания клиента в турфирме 5. Порядок предоставления клиенту информации о маршруте 6. Предоставляется информация об организации питания	1	1
	<b>Итого:</b>	27(8)*	10(4)*

\*Занятия, проводимые в интерактивной форме

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

Для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Организация обслуживания в туристской индустрии» в научной библиотеке университета имеются учебники и учебные пособия. Для полноты обеспечения самостоятельной работы учебно-методической документацией по данной дисциплине разработаны для внутривузовского пользования следующие методические указания:

1. Балаева, С.И. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине "Организация обслуживания в туристской индустрии": учебно-методический документ для студ. вузов, обуч. по спец. "Туризм" / сост.: С. И. Балаева, Ф. Х. Карданова. - Нальчик: ФГБОУ ВПО КБГАУ им. В.М.Кокова, 2013. - 93 с.

На самостоятельную работу при изучении данной дисциплины отводится по очной (заочной) формам обучения соответственно 47 (82) часа, из них 24 (78) часа выделяется на самостоятельное изучение отдельных тем и вопросов. 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

№№ раздел ов	Тема и вопросы самостоятельной работы студентов	Объем часов очно (заочно)	Перечень учебно-метод. Обеспечения*	Форма контроля
1.	<b>Тема 1. Индустрия туризма. Материально–техническая база</b> 1.Охарактеризовать отношение различных типов покупателей к предложенному турпродукту. 2.Каким образом социально-демографические и психографические критерии могут влиять влияют на процесс приобретения туруслуг? 3.Назвать другие известные способы классификации потребителей и их отражение в типологии продаж турпакета.4.Какую долю доходов в экономике страны составляет туризм? 5.Каковы затраты страны на продвижение и позиционирование своей страны в качестве туристского региона. 6.Насколько изменились культурные традиции и менталитет местного населения после открытия страны как туристского направления	5(4)	[1];[2];[3];  [5];[6]; [7];	Подготовка к балльно-рейтинговым контрольным мероприятиям и к сдаче экзамена.
	<b>Тема 2. Государственное регулирование туристской деятельности.</b> 1.Какую долю доходов в экономике страны составляет туризм? 2.Каковы затраты страны на продвижение и позиционирование своей страны в качестве туристского региона.3.Насколько изменились культурные традиции и менталитет местного населения после открытия страны как туристского направления? 4.Пути повышения эффективности работы туристского предприятия в условиях действующей налоговой системы.5.Налоговая система в Российской Федерации.	2(4)	[1];[2];[3];  [5];[6]	Подготовка к балльно-рейтинговым контрольным мероприятиям и к сдаче экзамена.
	<b>Тема 3. Договорные отношения между субъектами туррынка</b> <b>1.</b> Общая характеристика договоров, их разновидности и требования к составлению <b>2.</b> Порядок заключения договоров	2(10)	[1];[2];[3];  [6]; [7]	
2.	<b>Тема 4. Формирование туров с учетом существующей рыночной конъюнктуры.</b> 1.Может ли туроператор одновременно турагентом? 2. В чем заключается отличие туристской путевки от туристского ваучера? 3. В каких случаях туристская путевка является одновременно ваучером? 4. Перечислить фирмы и организации, чьи услуги будут необходимы в процессе реализации тура? 5.Охарактеризовать отношение различных типов покупателей к предложенному турпродукту. 6.Каким образом социально-демографические и психографические критерии могут влиять влияют на процесс приобретения туруслуг?	2(10)	[1];[2];[3];  [4];[5]; [6]	Подготовка к балльно-рейтинговым контрольным мероприятиям и к сдаче экзамена.

<p><b>Тема 5. Индустрия досуга и гостеприимства как важнейший элемент качественного обслуживания в туризме</b></p> <p>1.История развития санаторно-курортного дела в мире и России.  .Проблемы и перспективы развития курортной индустрии РФ  3.Современный рынок лечебного отдыха.  4.История развития курортов КМВ.  5.Современное состояние и перспективы развития курортов</p>	2(10)	[1];[2];[3]; [5];[6];[7]	Подготовка к балльно-рейтинговым контрольным мероприятиям и к сдаче экзамена.
<p><b>Тема 6. Особенности и модели организации гостиничной индустрии</b></p> <p>1.Объяснить понятие «основные средства размещения» и «дополнительные средства размещения».  2.Охарактеризовать основные признаки гостиниц высшего класса.  3.Что понимается под специализацией гостиниц? Что породило тенденцию специализации в гостиничном бизнесе?  4. Организационно - структурные признаки гостиничных предприятий  5.Охарактеризуйте российскую гостиничную базу, пригодную для въездного туризма.  6.Российская классификация гостиниц и других средств размещения.</p>	2(10)	[1];[2];[3]; [4];[6];[7]	Подготовка к балльно-рейтинговым контрольным мероприятиям и к сдаче экзамена.
<p><b>Тема 7. Услуги предприятий питания как составная часть туристской индустрии</b></p> <p>1.Классификация предприятий питания.  2.Специальное питание.  3.Виды. Кодировка. Особенности применения.  4.Профессиональные химические средства в технологическом цикле гостиничного производства (организации питания).  5.Меню, как основной документ предприятия питания. Назначение. Принципы создания.  6.Товарооборот в пищевом производстве применительно к ресторану полносервисного цикла.</p>	2(10)	[1];[2];[3]; [5];[7];	Подготовка к балльно-рейтинговым контрольным мероприятиям и к сдаче экзамена.
<p><b>Тема 8. Транспортное обслуживание как элемент туристской индустрии</b></p> <p>1.Охарактеризуйте основные виды транспорта, используемые во въездном туризме в качестве основного перевозчика.  2.Охарактеризуйте основные виды транспорта, используемые во въездном туризме в качестве дополнительного перевозчика.  3.Льготы и «особые случаи» при бронировании а/б.  4.Изменения в расписании авиарейсов, частичное наличие мест и альтернативная бронь.  5.Правила регулирования автобусных перевозок.  6.Возмещения ущерба при утере багажа.</p>	2(10)	[1];[2];[3]; [5];[6]; [7]	Подготовка к балльно-рейтинговым контрольным мероприятиям и к сдаче экзамена.
<p><b>Тема 9. Экскурсионное обслуживание туристов</b></p> <p>1.В чем состоят особенности экскурсионного и анимационного обслуживания иностранных туристов?  2.Приведите примеры различных классификаций экскурсий? В чем отличительная особенность экскурсионного обслуживания от экскурсии?  4.Какие формы экскурсионного обслуживания использует в своей работе туристское предприятие?  5.Каковы особенности построения и структуры экскурсионных программ обслуживания? Какие выделяют этапы разработки экскурсионных услуг?</p>	2(10)	[1];[2];[3] [4];[5];[7]	Подготовка к балльно-рейтинговым контрольным мероприятиям и к сдаче экзамена.

	6.Существуют ли определенные методики для установления контакта с клиентом 7. Каков порядок предоставления клиенту информации о маршруте			
	Подготовка к промежуточной аттестации	27 (4)		Сдача экзамена
	<b>Итого:</b>	<b>48 (82)</b>		

\* 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.	Индустрия туризма. Материально-техническая база	ПК -1	1-й рейтинг-контроль. (Рейтинговые контрольные мероприятия (коллоквиумы, контрольные работы, тесты) подготовка к выполнению практических работ и их защита)
	Государственное регулирование туристской деятельностью	ПК -3	
	Договорные отношения между субъектами туррынка	ПК -7	
2.	Формирование туров с учетом существующей рыночной конъюнктуры.	ПК -1	2-й рейтинг-контроль. (Рейтинговые контрольные мероприятия (коллоквиумы, контрольные работы, тесты) подготовка к выполнению практических работ и их защита)
	Индустрия досуга и гостеприимства как важнейший элемент качественного обслуживания в туризме	ПК -3	
	Особенности и модели организации гостиничной индустрии	ПК -7	
	Услуги предприятий питания как составная часть туристской индустрии	ПК -1	3-й рейтинг контроль. (Рейтинговые контрольные мероприятия (коллоквиумы, контрольные работы, тесты) подготовка к выполнению практических работ и их защита)
	Транспортное обслуживание как элемент туристской индустрии	ПК -3	
	Экскурсионное обслуживание туристов. Технология обслуживания клиента в турфирме	ПК -7	

### 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 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 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 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 «Организация обслуживания в туристской индустрии» предусмотрено участие дисциплины в формировании следующих компетенций:

**ПК-1** Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности

**ПК-3** Способен проектировать объекты туристской деятельности; разрабатывать бизнеспланы создания и развития существующих и новых предприятий (направлений деятельности, продуктов) и оценивать их эффективность

**ПК-7** Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации.

В процессе освоения образовательной программы компетенций **ПК-1, ПК-3; ПК-7** формируются при изучении дисциплин, прохождении практик и 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-1	Б1.В.09 Основы туризма	1
	ФТД.01 Гражданское население в противодействие распространения идеологии терроризма	2
	Б1.В.06 Планирование и анализ деятельности	4
	Б1.В.08 Технология, организация и управление качеством гостиничных услуг	
	Б1.О.10 Менеджмент в туризме	5
	Б1.В.11 Принятие управленческих решений в туризме	
	Б1.О.17 Организация туристской деятельности	6
	Б1.В.14 Технология и организация выездного туризма	
	Б1.В.ДВ.03.01 Бизнес планирование гостиничных услуг	
	Б1.В.ДВ.03.02 Поведения потребителя	
ПК-3	Б1.О.22 Организация туроперейтинга	7
	Б2.О.05(П) Производственная практика, организационно-управленческая	
	<b>Б1.В.18 Организация обслуживания в туристской индустрии</b>	8
	Б1.В.02 Технология и организация операторских и агентских услуг	
	Б3.01 Выполнение и защита выпускной квалификационной работы	
	Б1.О.19.01 Рекреационная география	3
	Б1.О.19.02 География международного туризма	4
	Б2.О.03(П) Производственная практика, проектно-технологическая	5
	Б1.О.21 Туристско-рекреационное проектирование	6
	Б1.О.17 Организация туристской деятельности	7
ПК -7	Б1.В.12 Инновационные технологии в туристской и гостиничной индустрии	8
	ФТД.02 Туристские ресурсы России	1
	Б1.О.13 Туристско-рекреационное ресурсоведение	
	<b>Б1.В.18 Организация обслуживания в туристской индустрии</b>	3
	Б3.01 Выполнение и защита выпускной квалификационной работы	
	Б1.О.07 Деловые коммуникации и культура речи	
	Б1.О.15 Психология в туристской деятельности	4
	Б1.В.13 Индустрия и инфраструктура туризма	
	Б1.В.08 Технология, организация и управление качеством гостиничных услуг	5
	Б2.О.03(П) Производственная практика, проектно-технологическая	
ПК -7	Б1.В.15 Страхование в туризме	6
	Б1.В.ДВ.01.01 Технологии продаж	
	Б1.В.ДВ.01.02 Организация службы безопасности	7
	Б1.В.14 Технология и организация выездного туризма	
	Б1.В.16 Технология и организация услуг питания	8
	Б2.О.04(П) Производственная практика, сервисная	
	Б1.В.03 Технология и организация внутреннего туризма	9
	<b>Б1.В.18 Организация обслуживания в туристской индустрии</b>	
	Б2.О.07(Пд) Производственная практика, преддипломная	
	Б3.01 Выполнение и защита выпускной квалификационной работы	

\* 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-1ПК-1 Применяет знания организационных основ туристской индустрии, структуры туристской отрасли, особенностей правовых и хозяйственных отношений между участниками туристской деятельности	<b>Знать:</b> структуры туристской отрасли, особенности правовых и хозяйственных отношений между участниками туристской деятельности	Не знает структуры туристской отрасли, особенности правовых и хозяйственных отношений между участниками туристской деятельности	Не в полной мере знает структуры туристской отрасли, особенности правовых и хозяйственных отношений между участниками туристской деятельности	Хорошо знает структуры туристской отрасли, особенности правовых и хозяйственных отношений между участниками туристской деятельности	Знает на высоком уровне структуры туристской отрасли, особенности правовых и хозяйственных отношений между участниками туристской деятельности
	<b>Уметь:</b> применять теоретические знания организационных основ туристской индустрии	Не умеет применять теоретические знания организационных основ туристской индустрии	Не в полной мере умеет применять теоретические знания организационных основ туристской индустрии	Умеет хорошо применять теоретические знания организационных основ туристской индустрии	Умеет на высоком уровне применять теоретические знания организационных основ туристской индустрии
	<b>Владеть:</b> навыками применения теоретических знаний организационных основ в практической деятельности предприятий туристской индустрии	Не владеет навыками применения теоретических знаний организационных основ в практической деятельности предприятий туристской индустрии	Не в полной мере владеет навыками применения теоретических знаний организационных основ в практической деятельности предприятий туристской индустрии	Владеет хорошо навыками применения теоретических знаний организационных основ в практической деятельности предприятий туристской индустрии	Владеет на высоком уровне навыками применения теоретических знаний организационных основ в практической деятельности предприятий туристской индустрии
ИД-2ПК-1 Осуществляет подбор персонала туристского предприятия в соответствии с профессиональным и задачами деятельности	<b>Знать:</b> теоретические основы для правильного подбора персонала для туристского предприятия	Не знает теоретические основы для правильного подбора персонала для туристского предприятия	Не в полной мере знает теоретические основы для правильного подбора персонала для туристского предприятия	Хорошо знает теоретические основы для правильного подбора персонала для туристского предприятия	Знает на высоком уровне теоретические основы для правильного подбора персонала для туристского предприятия
	<b>Уметь:</b> осуществлять подбор	Не умеет осуществлять	Не в полной мере умеет осуществлять	Умеет хорошо осуществлять	Умеет на высоком уровне





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 удовлетворитель но	удовлетворитель но	хорошо	отлично
	проектирования деятельности туристского предприятия	технологий проектирования деятельности туристского предприятия	технологий проектирования деятельности туристского предприятия	технологий проектирования деятельности туристского предприятия	технологий проектирования деятельности туристского предприятия
ИД-3ПК-3 Формирует идею проекта, организует проектную деятельность, оценивает экономическую эффективность проекта, осуществляет процесс реализации проектов в туристской деятельности.	<b>Знать:</b> теоретические основы для формирования идей проектов, организации проектной деятельности	Не знает теоретические основы для формирования идей проектов, организации проектной деятельности	Не в полной мере знает теоретические основы для формирования идей проектов, организации проектной деятельности	Хорошо знает теоретические основы для формирования идей проектов, организации проектной деятельности	Знает на высоком уровне теоретические основы для формирования идей проектов, организации проектной деятельности
	<b>Уметь:</b> оценивать экономическую эффективность проекта	Не умеет оценивать экономическую эффективность проекта	Не в полной мере умеет оценивать экономическую эффективность проекта	Умеет хорошо оценивать экономическую эффективность проекта	Умеет на высоком уровне оценивать экономическую эффективность проекта
	<b>Владеть:</b> навыками осуществления процесса реализации проектов в туристской деятельности.	Не владеет навыками осуществления процесса реализации проектов в туристской деятельности.	Не в полной мере владеет навыками осуществления процесса реализации проектов в туристской деятельности.	Владеет хорошо навыками осуществления процесса реализации проектов в туристской деятельности.	Владеет на высоком уровне навыками осуществления процесса реализации проектов в туристской деятельности.
ИД-4ПК-3 Использует методы бизнес- планирования.	<b>Знать:</b> методы бизнес-планирования	Не знает методы бизнес-планирования	Не в полной мере знает методы бизнес-планирования	Хорошо знает методы бизнес-планирования	Знает на высоком уровне методы бизнес-планирования
	<b>Уметь:</b> использовать методы бизнес-планирования	Не умеет использовать методы бизнес-планирования	Не в полной мере умеет использовать методы бизнес-планирования	Умеет хорошо использовать методы бизнес-планирования	Умеет на высоком уровне использовать методы бизнес-планирования
	<b>Владеть:</b> навыками использования методов бизнес-планирования	Не владеет навыками использования методов бизнес-планирования	Не в полной мере владеет навыками использования методов бизнес-планирования	Владеет хорошо навыками использования методов бизнес-планирования	Владеет на высоком уровне навыками использования методов бизнес-планирования
ИД-1ПК-7 Применяет теоретические знания в области психолого-педагогической культуры; туристских формальностей; договорных отношений в туризме; понятий, видов и технологии организации деятельности туроператоров, турагентов и контрагентов туристской деятельности, особенности и состав туристского продукта и его составные элементы.	<b>Знать:</b> понятия, виды и технологии организации деятельности туроператоров, турагентов и контрагентов туристской деятельности, особенности и состав туристского продукта и его составные элементы.	Не знает понятий, видов и технологий организации деятельности туроператоров, турагентов и контрагентов туристской деятельности, особенности и состав туристского продукта и его составные элементы.	Не в полной мере знает понятия, виды и технологии организации деятельности туроператоров, турагентов и контрагентов туристской деятельности, особенности и состав туристского продукта и его составные элементы.	Хорошо знает понятия, виды и технологии организации деятельности туроператоров, турагентов и контрагентов туристской деятельности, особенности и состав туристского продукта и его составные элементы.	Знает на высоком уровне понятия, виды и технологии организации деятельности туроператоров, турагентов и контрагентов туристской деятельности, особенности и состав туристского продукта и его составные элементы.
	<b>Уметь:</b> применять теоретические знания в области психолого-педагогической культуры; туристских формальностей; договорных отношений в туризме;	Не умеет применять теоретические знания в области психолого-педагогической культуры; туристских формальностей; договорных	Не в полной мере умеет применять теоретические знания в области психолого-педагогической культуры; туристских формальностей; договорных	Умеет хорошо применять теоретические знания в области психолого-педагогической культуры; туристских формальностей; договорных	Умеет на высоком уровне применять теоретические знания в области психолого-педагогической культуры; туристских формальностей; договорных



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 удовлетворитель но	удовлетворитель но	хорошо	отлично
		предприятия.	предприятия.	предприятия.	предприятия.
ИД-4ПК-7 Обеспечивает взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями	<b>Знать:</b> способы и приемы для обеспечения взаимодействия с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями	Не знает способы и приемы для обеспечения взаимодействия с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями	Не в полной мере знает способы и приемы для обеспечения взаимодействия с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями	Хорошо знает способы и приемы для обеспечения взаимодействия с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями	Знает на высоком уровне способы и приемы для обеспечения взаимодействия с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями
	<b>Уметь:</b> обеспечивать взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями	<b>Не умеет</b> обеспечивать взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями	Не в полной мере умеет обеспечивать взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями	Умеет хорошо обеспечивать взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями	Умеет на высоком уровне обеспечивать взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями
	<b>Владеть:</b> навыками для обеспечения взаимодействия с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями	Не владеет навыками для обеспечения взаимодействия с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями	Не в полной мере владеет навыками для обеспечения взаимодействия с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями	Хорошо владеет навыками для обеспечения взаимодействия с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями	Владеет на высоком уровне для обеспечения взаимодействия с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями

\*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, контрольный опрос, 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»	85-100	заслуживает студент, освоивший знания, умения и

(отлично)		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-1пк-1, ИД-2пк-1, ИД-3пк-1, ИД-2пк-3, ИД-3пк-3, ИД-4пк-3, ИД-1пк-7, ИД-2пк-7, ИД-3пк-7, ИД-4пк-7, в процессе освоения образовательной программы**

**7.3.1. Тесты для текущего и промежуточного контроля обучающихся**  
**Тестовые задания**

**Тема № 1.**

**1. Туристской деятельностью является:**

- а) туроператорская и турагентская деятельность, а также иная деятельность по организации путешествий;
- б) деятельность гостиниц и иных средств размещения, средств транспорта, объектов 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 Федеральному 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 Федеральному 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.

**Тема № 2.**

**1. Государственное регулирование в сфере туризма может осуществляться путем:**

- 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) выездного 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**

**1. Обязанностью арендатора по договору аренды не является...**

- а) Возврат арендованного имущества в худшем состоянии, чем было обусловлено договором
- б) Своевременное внесение арендной платы
- в) Поддерживание имущества в исправном состоянии, проведения за свой счет текущего ремонта
- г) Пользование арендованным имуществом в соответствии с условиями договора аренды

**2. Определите, какими по виду могут быть договоры, в зависимости от того, получает ли сторона какое-то либо вознаграждение за предоставленное ею благо...**

- а) Двусторонние и многосторонние
- б) Консенсуальные и реальные
- в) Возмездные и безвозмездные
- г) Односторонне-обязывающие и взаимные

**3.К какой группе договоров относятся следующие виды: договор комиссии, перевозки, хранения...**

- а) Договоры о выполнении работ
- б) Организационному
- в) Договоры о передаче имущества в собственность
- г) Договоры об оказание услуг

**4.Предметом по договору подряда является:**

- а) Энергия и энергоносители
- б) Предприятие
- в) Выполняемая работа
- г) Транспортное средство

**5.Договор, по которому сторона должна получить плату или иное встречное предоставление за исполнение своих обязанностей является:**

- а) Каузальным
- б) Возмездным
- в) Консенсуальным
- г) Коммерческим

#### **Тема № 4**

**1.Турпланирование, основанное на специфике взаимоотношений оператора и поставщиков туристических услуг представляет собой:**

- 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 № 5.**

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

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

## **Тема № 6.**

**1. Гостиница – это:**

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

**2. 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.

**3. 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).

**4. 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.

**5. 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 № 7.**

**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;
- г) все ответы верны;
- д) не подходит ни один вариант.

**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;
- д) все ответы верны.

**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 № 8.**

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

- а) трансфер;
- б) трансур;
- 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, подчиняющиеся 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 №9.**

### **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) индивидуальный тур на первоначально оговоренную дату, по возможности с 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 турпутевок со скидкой, которая устроили бы клиента и в то же время сохранила рентабельность тура для фирмы.

**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
8. Гостеприимство - важнейший элемент качественного обслуживания.
9. Предприятия гостеприимства
10. Охарактеризуйте сложившиеся в мировой практике модели гостеприимства.
11. Гостиницы и их виды
12. Классификация средств размещения:
13. Технологическая схема обслуживания туристов в гостинице.
14. Требования к зданиям и сооружениям гостиниц.

**3-ий рейтинг контроль**

1. Классификация транспортных путешествий и транспортных средств
2. Организация туристских путешествий на внутренних маршрутах
3. Специфика организации транспортных путешествий на международных маршрутах
4. Требования к безопасности транспортных путешествий
5. Транспорт 21 века.
6. Понятие и сущность экскурсии
7. Характеристика видов и классификация экскурсий
8. Технология подготовки и проведения экскурсий
9. Приемы разработки туристского маршрута для автобусных путешествий
10. Установление контакта с клиентом
11. Работа с клиентом в сложных ситуациях
12. Работа с клиентом после завершения путешествия
13. Порядок предоставления клиенту информации о маршруте

**7.3.3. Примерный перечень вопросов, выносимых на промежуточную аттестацию**

1. Тенденции современного рынка туризма, стимулирующие развитие индустрии.
2. Цель и необходимость государственного регулирования туристского бизнеса.
3. Базовые понятия и терминология в туризме.
4. Таможенный, валютный, санитарный контроль, визовые формальности.
5. Назовите организационно-правовые формы предпринимательской деятельности.
6. Основные моменты при оформлении документов и организации туристской фирмы.

7. Что привлечет потребителя больше: рекламный модуль туристской компании на полосе популярного еженедельника или позитивное упоминание услуг компании популярной личностью на той же странице того же издания?
8. Услуги, рассчитанные на какие группы, целесообразно продвигать через Интернет?
9. Каково стандартное определение термина «услуга»?
10. Какие требования стандартов являются обязательными всех видов туристских услуг?
11. При каких условиях возникает риск для жизни и человека во время туристско-экскурсионного обслуживания?
12. Понятия «маршрут», «тур», «туристская путевка», «ваучер», «туроператор», «турагент», «туристское агентство».
13. Классификация туристических маршрутов
14. Порядок формирования и реализации туров.
15. Выбор иностранного партнера и проведение предварительных переговоров.
16. Что включает в себя программа обслуживания тура.
17. Подробная характеристика составляющих пакета услуг: «размещение», «питание», «экскурсионное обслуживание».
18. Уторгование с иностранной фирмой цены пакета услуг. Несезонные цены, Групповые и индивидуальные тарифы, цена «нетто».
19. Сроки платежей, формы расчетов и санкции за просрочку платежей.
20. Льготы и «особые случаи» при бронировании, а/б.
21. Изменения в расписании авиарейсов, частичное наличие мест и альтернативная бронь.
22. Правила регулирования автобусных перевозок.
23. Возмещения ущерба при утере багажа.
24. В чем сущность современной маркетинговой политики железнодорожных компаний в конкурентной борьбе с компаниями других видов транспорта?
25. Чартерная программа и регулярные рейсы. Охарактеризовать понятия «блок-чартер», «чартерная цепочка», «холостой прогон».
26. Требования (по ГОСТу) к автобусам международных перевозок.
27. Какое место в туризме занимает индустрия проката автомобилей?
28. Каковы преимущества и недостатки морских круизов?
29. Специализированные предприятия бортового питания в России.
30. Разнообразие ассортимента бортового питания в зависимости от длительности перевозки.
31. Какие виды клубного отдыха Вам известны?
32. Приведите примеры, характеризующие развитие таймшера.
33. Назовите участников индустрии клубного отдыха.
34. Назовите основные проблемы, связанные с развитием клубного отдыха в России.

#### **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. Бгатов, А. П. Туристские формальности [Текст]: учебник для студ. учреждений высш. проф. образования / А. П. Бгатов. - 2-е изд., испр. и доп. - М.: Издательский центр "Академия", 2013. - 368 с.
2. Жуков, А. А. Технология и организация операторских и агентских услуг [Текст] : учебник для студ. высш. проф. образования, обуч. по напр. "Туризм" / А. А. Жуков, С. О. Дерябина. - 2-е изд., стер. - М. : Издательский центр "Академия", 2014. - 208 с.
3. Новиков, В. С. Организация туристской деятельности [Текст]: учебник для студ. учреждений высш. проф. образования / В. С. Новиков. - М. : Издательский центр "Академия", 2013. - 336 с.

### **Дополнительная литература:**

3. Джанджугазова, Е. А. Туристско-рекреационное проектирование : учебник для студ. вузов, обуч. по напр. подготовки "Туризм" / Е. А. Джанджугазова. - 2-е изд., доп. - М. : Академия, 2016. - 272 с. Режим доступа: [http://85.173.113.16:88/cgi-bin/irbis64r\\_pius/cgiirbis\\_64\\_ft.exe?](http://85.173.113.16:88/cgi-bin/irbis64r_pius/cgiirbis_64_ft.exe?)
5. Удалова, И. Б. Менеджмент в туристической индустрии [Текст]: учебное пособие для студ. бакалавриата, обуч. по напр. подготовки "Туризм" и "Гостиничное дело" / И. Б. Удалова, Н. М. Удалова, Е. А. Машинская. - М. : Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2013. - 256 с.
6. Удовлетворенность потребителя: Эмпирические исследования и практика измерения [Текст] : научное издание / ред. О. К. Ойнер. - М. : ИНФРА-М, 2013. - 220 с.
7. Чудновский, А. Д. Управление индустрией туризма России в современных условиях : учебное пособие для студ. вузов / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова. - М.: КНОРУС, 2015. - 416 с. Режим доступа: [http://85.173.113.16:88/cgi-bin/irbis64r\\_pius/cgiirbis\\_64\\_ft.exe?](http://85.173.113.16:88/cgi-bin/irbis64r_pius/cgiirbis_64_ft.exe?)

## **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 «Организация обслуживания в туристской индустрии»). Студент должен тщательно готовиться к лабораторным занятиям путем проработки теоретических положений по теме занятия из конспекта лекции, рекомендуемых учебников, учебных пособии, 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 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 собеседованиях, 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.

Для студентов заочной формы обучения, после окончания предыдущей сессии, практикуется установочные занятия, где они ознакомились с целями и задачами изучения последующих дисциплин, с перечнем вопросов, которые они должны изучать для обладания запланированными в рабочей программе компетенциями.

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;
- внимательно прочитать рекомендованную литературу;
- составить краткие конспекты ответов (планы ответов).

Дисциплина «Организация обслуживания в туристской индустрии» 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.VY3 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

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

<b>№ п./п.</b>	<b>Вид учебной работы</b>	<b>Наименование оборудованных учебных кабинетов, лабораторий</b>	<b>Перечень оборудования и технических средств обучения</b>
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