



УТВЕРЖДЕНО:
Советом филиала
ФГБОУ ВО «РГУТиС» в г.
Махачкале
Протокол №15 от «26» июня 2018
г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ОД.6 «Технологии обслуживания в туризме»

основной профессиональной образовательной программы высшего образования –
программы бакалавриата

по направлению подготовки: *43.03.03 Гостиничное дело*

Направленность (профиль): *Гостиничная деятельность*

Квалификация: *бакалавр*

Год начала подготовки: 2016

Разработчик:

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>доцент</i>	<i>к.э.н., доцент Даитов В.В.</i>

Рабочая программа согласована и одобрена директором ОПОП:

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>доцент</i>	<i>к.э.н., доцент Даитов В.В.</i>

1. Аннотация рабочей программы дисциплины (модуля)

Дисциплина «Технологии обслуживания в туризме» относится к обязательным дисциплинам вариативной части программы бакалавриата по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» профиль «Гостиничная деятельность».

Дисциплина реализуется Высшей школой туризма, индустрии гостеприимства и дизайна.

Изучение данной дисциплины базируется на знании дисциплин: «Технологии делового общения», «Сервисная деятельность». «Введение в технологию обслуживания».

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций выпускника:

- способностью работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-6);
- готовностью к разработке и предоставлению гостиничного продукта, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий (ПК-2);
- способностью к организации коммуникационного процесса с потребителем услуг (ДОПК-1).

В рамках дисциплины изучается круг вопросов, связанных с:

- организацией обслуживания потребителей услуг туризма и гостеприимства - организацией и технологиями оказания различных туристских услуг;
- методическим и информационным обеспечением проектирования услуг туризма и гостеприимства; методическим обеспечением расчётов стоимости туристских продуктов;
- технологиями продвижения и реализации услуг туризма и гостеприимства;
- технологиями и организацией видов туризма: по направлению потоков, по мотивам путешествия в контексте развития гостиничного сектора;
- основными направлениями изучения потребителей услуг туризма и гостеприимства;
- сегментацией рынка услуг туризма и гостеприимства;
- мотивацией потребителей услуг туризма и гостеприимства;
- общими приёмами организации обслуживания потребителей услуг туризма и гостеприимства.

Общая трудоёмкость освоения дисциплины составляет 3 зачётные единицы, 108 часов. Преподавание дисциплины ведётся на 1-м курсе во 2-м семестре (на заочной форме обучения – на 3 курсе в 5 семестре) продолжительностью 18 недель и предусматривает проведение учебных занятий следующих видов: контактная работа с преподавателем:

- лекции: проблемные лекции, лекция-диалог,
- семинары: семинар-обсуждение, смешанная форма,
- практическая работа: экскурсия в гостиницу, выездное занятие на выставке туризма, решение кейсов.
- самостоятельная работа обучающихся, групповые консультации.

Программой предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости в форме защиты презентаций, тестирования, отчетного семинара и защиты проекта, промежуточная аттестация в форме зачёта во 2 семестре для очной формы обучения, в 5 семестре – для заочной формы обучения.

Основные положения дисциплины должны быть использованы в дальнейшем при изучении следующих дисциплин:

- Технологии обслуживания в индустрии гостеприимства;
- Индустрия туризма и гостеприимства в России и за рубежом / Тенденции развития туризма и гостеприимства в России и за рубежом;
- Инновации профессиональной деятельности;
- Ресурсы индустрии гостеприимства;

- Разработка гостиничного продукта/Формирование гостиничного продукта.

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

№ пп	Индекс компетенции	Планируемые результаты обучения (компетенции или ее части)
1.	ОК – 6	способностью работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
2.	ПК-2	Готовностью к разработке и предоставлению гостиничного продукта, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий
3.	ДОПК-1	способностью к организации коммуникационного процесса с потребителем услуг

3. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП:

Дисциплина «Технологии обслуживания в туризме» относится к обязательным дисциплинам вариативной части программы бакалавриата по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» профиль «Гостиничная деятельность».

Дисциплина реализуется Высшей школой туризма, индустрии гостеприимства и дизайна.

Изучение данной дисциплины базируется на знании дисциплин «Технологии делового общения», «Сервисная деятельность». «Введение в технологию обслуживания».

Основные положения дисциплины должны быть использованы в дальнейшем при изучении следующих дисциплин:

- Технологии обслуживания в индустрии гостеприимства;
- Индустрия туризма и гостеприимства в России и за рубежом / Тенденции развития туризма и гостеприимства в России и за рубежом;
- Инновации профессиональной деятельности;
- Ресурсы в индустрии гостеприимства;
- Разработка гостиничного продукта/Формирование гостиничного продукта.

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

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы/ 108

акад. часов.

(1 зачетная единица соответствует 36 академическим часам)

Для очной формы обучения

Виды учебной деятельности	Всего	Семестр 2
Контактная работа обучающихся	38	38
в том числе:	-	
Занятия лекционного типа	16	16
Занятия семинарского типа, в том числе:	18	18
Практические занятия	8	8
Семинары	10	10
Лабораторные работы		
Консультация	2	2
Форма промежуточной аттестации (зачет, экзамен)	Зачет 2	2
Самостоятельная работа	70	70
Общая трудоемкость	час	108
	з.е.	3

Для заочной формы обучения

Виды учебной деятельности	Всего	Семестр 5
Контактная работа обучающихся	18	18
в том числе:	-	
Занятия лекционного типа	6	6
Занятия семинарского типа, в том числе	8	8
Практические занятия	-	-
Семинары	8	8
Лабораторные работы		
Консультация	2	2
Форма промежуточной аттестации (зачет, экзамен)	Зачет 2	2
Самостоятельная работа	90	90
Общая трудоемкость	час	108
	з.е.	3

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

Для очной формы обучения

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения											
			Контактная работа обучающихся с преподавателем								Консультации, акад. час	Форма проведения Консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия	Практические занятия, Форма проведения	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы	Форма проведения лабораторной работы					
1/2	Организация и технологии оказания услуг в туризме и гостеприимстве	Организация и технологии туристской деятельности. Роль инновационных технологии в развитии туризма	2	проблемная лекция			0,5	Семинар обсуждение					5	работа с литературой и Интернет-ресурсами
2/2		Организация и технологии гостиничной деятельности; инновационные технологии в гостиничной деятельности	1	проблемная лекция	2	Экскурсия в гостиницу							5	Подготовка индивидуальных заданий
		Организация и технологии услуг развлечения; инновационные технологии в организации досуговой деятельности Контрольная точка 1. Защита презентаций	1	лекция – диалог			0,5	смешанная форма семинара					5	работа с литературой и Интернет-ресурсами подготовка

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения										
			Контактная работа обучающихся с преподавателем							Консультации, акад. час	Форма проведения Консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия	Практические занятия, Форма проведения	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы	Форма проведения лабораторной работы				
		Организация и технологии деятельности предприятий питания; инновационные технологии в деятельности предприятий питания	1	лекция – диалог			1	смешанная форма семинара				5	
		Организация и технологии деятельности транспортных предприятий, инновационные технологии в деятельности предприятий транспорта Организация и технологии экскурсионной деятельности; инновационные технологии в экскурсионной деятельности	1	лекция – диалог			1	смешанная форма семинара				5	подготовка индивидуальных заданий: презентация
7-8/2	Методическое и информационное обеспечение проектирования туристских услуг; методическое	Информационное обеспечение туристской деятельности	1	проблемная лекция			1	Смешанная форма				5	подготовка индивидуальных заданий: презентация

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения										
			Контактная работа обучающихся с преподавателем							Консультации, акад. час	Форма проведения Консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия	Практические занятия, Форма проведения	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы	Форма проведения лабораторной работы				
	обеспечение расчетов стоимости туристских услуг и продуктов	Системы бронирования в туризме, мобильный туроперейтинг Контрольная точка 2. Отчетный семинар	1	проблемная лекция			1	Семинар обсуждение				5	подготовка индивидуальных заданий: презентация
9/2	Технологии и организация видов туризма: по направлению потоков, по мотивам путешествия	Технология и организация внутреннего туризма	1	проблемная лекция	2	Выездное занятие на республиканскую туристическую выставку						4	Подготовка индивидуальных заданий презентация
10/2		Технология и организация въездного туризма	1	проблемная лекция	2							4	
11/2		Технология и организация выездного туризма	1	проблемная лекция	2							5	Подготовка индивидуальных заданий презентация
12/2		Виды и тенденции развития туризма Контрольная точка 3. Тестирование	1	лекция – диалог				1	Семинар обсуждение				5

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения											
			Контактная работа обучающихся с преподавателем								Консультации, акад. час	Форма проведения Консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия	Практические занятия, Форма проведения	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы	Форма проведения лабораторной работы					
13/2		Туризм для людей с особыми потребностями	1	лекция – диалог			1	Смешанная форма				4		
14/2		Калькуляция стоимости туристских услуг	1	лекция – диалог			1	Решение кейсов				4	работа с литературой и Интернет-ресурсам	
15/2	Технологии продвижения и реализации услуг туризма и гостеприимства	Маркетинговые коммуникации в туризме и гостеприимства	1	лекция – диалог			1	Семина обсуждение				4		
16-18/2		Организация продаж в туризме. Франчайзинг в туризме. Взаимодействие с ОТА Контрольная точка 4. Групповой проект	1	проблемная лекция			1	Семина обсуждение				5	Работа с литературой и Интернет-ресурсам Экзамен	
		Групповая консультация – 2 часа												
		Промежуточная аттестация – 2 часа (зачет)												

Для заочной формы обучения

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения													
			Контактная работа обучающихся с преподавателем										Консультации, акад. час	Форма проведения Консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия	Практические занятия, Форма проведения	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы							
1/5	Организация и технологии оказания различных туристских услуг	Организация и технологии туристской деятельности.	0,5	проблемная лекция										5	работа с литературой и Интернет-ресурсам	
2/5		Роль инновационных технологии в развитии туризма Контрольная точка 1. Защита презентаций	0,5	проблемная лекция										5	подготовка индивидуальных заданий: реферат	

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения											
			Контактная работа обучающихся с преподавателем								Консультации, акад. час	Форма проведения Консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия	Практические занятия, Форма проведения	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы					
3/5		организация и технологии гостиничной деятельности; инновационные технологии в гостиничной деятельности	0,5	проблемная лекция									5	подготовка индивидуальных заданий реферат
4/5		организация и технологии услуг развлечения; инновационные технологии в организации досуговой деятельности	0,5	лекция – диалог			1	смешанная форма семинара					5	работа с литературой и Интернет-ресурсами

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения												
			Контактная работа обучающихся с преподавателем								Консультации, акад. час	Форма проведения Консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО	
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия	Практические занятия, Форма проведения	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. час					Форма проведения Консультации
		организация и технологии деятельности транспортных предприятий, инновационные технологии в деятельности предприятий транспорта организация и технологии экскурсионной деятельности; инновационные технологии в экскурсионной деятельности	0,5	лекция – диалог								5			подготовка индивидуальных заданий :презентация

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения											
			Контактная работа обучающихся с преподавателем								Консультации, акад. час	Форма проведения Консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия	Практические занятия, Форма проведения	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы					
7-8/5	Методическое и информационное обеспечение проектирования туристских услуг; методическое обеспечение расчетов стоимости туристских услуг и продуктов.	информационное обеспечение туристской деятельности;	0,5	проблемная лекция			1	смешанная форма					5	подготовка индивидуальных заданий: презентация
		системы бронирования в туризме, мобильный туроперейтинг Контрольная точка 2. Отчетный семинар	0,5	проблемная лекция									5	подготовка индивидуальных заданий:

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения												
			Контактная работа обучающихся с преподавателем								Консультации, акад. час	Форма проведения Консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО	
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия	Практические занятия, Форма проведения	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	СРО, акад. часов					
															презентация экзамен
9/5	Технологии и организация видов туризма: по направлению потоков, по мотивам путешествия	технология и организация внутреннего туризма	0,5	проблемная лекция			2	Семинар - обсуждение						5	Подготовка индивидуальных заданий презентации
10/5		технология и организация въездного туризма	0,5	проблемная лекция										5	Работа с литературой и Интернет-ресурсами
11/5		технология и организация выездного туризма	0,5	проблемная лекция			2	Семинар - обсуждение						5	Подготовка индивидуальных заданий презентации

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения													
			Контактная работа обучающихся с преподавателем								Консультации, акад. час	Форма проведения Консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО		
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия	Практические занятия, Форма проведения	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	СРО, акад. часов						
12/5																я
		виды и тенденции развития туризма Контрольная точка 3. Тестирование	0,5	проблемная лекция											5	Подготовка индивидуальных заданий презентации
13/5		туризм для людей с особыми потребностями													5	Подготовка индивидуальных заданий реферат

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения												
			Контактная работа обучающихся с преподавателем								Консультации, акад. час	Форма проведения Консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО	
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия	Практические занятия, Форма проведения	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	СРС, акад. часов					
14/5		калькуляция стоимости туристских услуг												5	работа с литературой и Интернет-ресурсам
15/5	Технологии продвижения и реализации туристских услуг и продуктов	маркетинговые коммуникации в туризме												10	Подготовка индивидуальных заданий :реферат
16-18/5		организация продаж в туризме; франчайзинг в туризме; он-лайн продажи в туризме Контрольная точка 4. Групповой проект				2	Семинар - обсуждение							10	Работа с литературой и Интернет-ресурсам
	Групповая консультация – 2 часа Промежуточная аттестация – 2 часа (зачет)														

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

№ п/п	Тема, трудоемкость в акад.ч.	Учебно-методическое обеспечение
1.	Организация и технологии туристской деятельности. Роль инновационных технологии в развитии туризма (Очная форма обучения – 5 часов, заочная форма обучения – 5 часов)	8.1. Основная литература 1. Организация туристской индустрии и география туризма: Учебник / Н.Г. Можяева, Г.В. Рыбачек. - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2014 Режим доступа http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=432449
2.	Организация и технологии гостиничной деятельности; инновационные технологии в гостиничной деятельности (Очная форма обучения – 5 часов, заочная форма обучения – 5 часов)	2. Организация сервисного обслуживания в туризме: Учебное пособие / Т.А. Джум, С.А. Ольшанская. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2015. http://znanium.com/catalog/product/478441
3.	Организация и технологии услуг развлечения; инновационные технологии в организации досуговой деятельности (Очная форма обучения – 5 часов, заочная форма обучения – 5 часов)	3. Основы устойчивого туризма: Учебное пособие / Шимова О.С. - М.:НИЦ ИНФРА-М, 2016 Режим доступа http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=558464
4.	Организация и технологии деятельности предприятий питания; инновационные технологии в деятельности предприятий питания (Очная форма обучения – 5 часов, заочная форма обучения – 5 часов)	Дополнительная литература 1. Организация туристской деятельности : учебник / А.Б. Косолапов. — Москва : КноРус, 2018. https://www.book.ru/book/924108
5.	Организация и технологии деятельности транспортных предприятий, инновационные технологии в деятельности предприятий транспорта. Организация и технологии экскурсионной деятельности; инновационные технологии в экскурсионной деятельности (Очная форма обучения – 5 часов, заочная форма обучения – 5 часов)	3. Организация транспортного обслуживания в туризме: Учебное пособие/Докторов А. В., Мышкина О. Е. - М.:ИНФРА-М,2016. http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=521898
6.	Информационное обеспечение туристской деятельности (Очная форма обучения – 5 часов, заочная форма обучения – 5 часов)	Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» 1..ИНИОН РАН – оптические компакт-диски (CD-ROM) – http://www.inion.ru .
7.	Системы бронирования в туризме, мобильный туроперейтинг (Очная форма обучения – 5 часов, заочная форма обучения – 5 часов)	2.Электронный банк данных Российской книжной палаты (РКП) «Российская национальная библиотека» - http://www.bockhamber.ru .
8.	Технология и организация внутреннего туризма (Очная форма обучения – 4 часа, заочная форма обучения – 5 часов)	3.Научная электронная библиотека e-library: http://www.e-library.ru/
9.	Технология и организация въездного туризма, (Очная форма обучения – 4 часа, заочная форма обучения – 5 часов)	1. http://www.turlib.ru – туристическая библиотека «Все о туризме
10.	Технология и организация выездного туризма, (Очная форма обучения – 4 часа, заочная форма обучения – 5 часов)	2. Главный Портал Индустрии гостеприимства и питания http://www.NoReCa.ru
11.	Виды и тенденции развития туризма(Очная форма обучения – 5 часов, заочная форма обучения – 5 часов)	3. Консультант + http://www.consultant.ru/ 4. Туристическая поисковая система

12.	Туризм для людей с особыми потребностями (Очная форма обучения – 4 часа, заочная форма обучения – 5 часов)	http://www.turpoisk.ru/ 5. Туристическая система http://ruspo.ru/
13.	Калькуляция стоимости туристских услуг(Очная форма обучения – 4 часа, заочная форма обучения – 5 часов)	9.Система поиска туров http://ruspo.ru/ 10.Сайт Всемирной туристской организации http://www.world-tourism.org
14.	Маркетинговые коммуникации в туризме(Очная форма обучения – 4 часа, заочная форма обучения – 10 часов)	11.Сайт Федерального агентства по туризму http://www.russiatourism.ru/ 12.Сайт Российского союза туриндустрии http://www.rostourunion.ru/
15.	Организация продаж в туризме(Очная форма обучения – 5 часов, заочная форма обучения – 10 часов)	13.Сайт Ассоциации туроператоров России http://www.ator.ru

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

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

№ пп	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или ее части)	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (или ее части)	В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компетенции (или ее части) обучающийся должен:		
				знать	уметь	владеть
1.	ОК – 6	способностью работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Раздел 1 Организация и технологии оказания различных туристских услуг Раздел 3. Технологии продвижения и реализации туристских услуг и продуктов	основные правила работы в команде с социальными, этническими, конфессиональными и культурными различиями	применять на практике знания основных правил работы в команде с социальными, этническими, конфессиональными и культурными различиями	навыками работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
2.	ПК – 2	Готовностью к разработке и предоставлению гостиничного продукта, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий	Раздел 1. Организация и технологии оказания различных туристских услуг. Раздел 2. Методические и информационное обеспечение проектирования туристских услуг	- знает основные критерии отбора источников и получать необходимую информацию; - способен составлять и реализовывать программу поиска и изучения информации с целью определения основных	- умет самостоятельно находить печатные, электронные, технические и иные источники информации и использовать их в профессиональной деятельности; - способен обрабатывать и интерпретировать с использованием базовых знаний данные, необходимые для	владеет навыками поиска информации, необходимой для разработки и предоставления гостиничного продукта;

				параметров конкурентоспособного гостиничного продукта	разработки и предоставления гостиничного продукта; - способен анализировать, критически оценивать, выбирать и применять информацию в профессиональной деятельности при разработке и предоставлении гостиничного продукта	
5	ДОПК-1	способностью к организации коммуникационного процесса с потребителем услуг	3. Технологии продвижения и реализации туристских услуг и продуктов	Методы и способы организации коммуникационного процесса с потребителем услуг	Применить на практике методы и способы организации коммуникационного процесса с потребителем услуг	Владеть навыком практического применения методов и способов организации коммуникационного процесса с потребителем услуг

7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на разных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Результат обучения по дисциплине	Показатель оценивания	Критерий оценивания	Этап освоения компетенции
<p>Знание основных правил работы в команде с социальными, этническими, конфессиональными и культурными различиями</p> <p>Умение применять на практике знания основных правил работы в команде с социальными, этническими, конфессиональными и культурными различиями</p> <p>Владение навыками работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия</p>	Защита презентация	<p>Студент продемонстрировал знание основных правил работы в команде с социальными, этническими, конфессиональными и культурными различиями</p> <p>Демонстрирует умение применять на практике знания основных правил работы в команде с социальными, этническими, конфессиональными и культурными различиями</p> <p>Демонстрирует навык работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия потребителей, делать соответствующие выводы</p>	Закрепление способности работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
Знание основных критериев отбора источников и получения	Защита презентаций, отчетный семинар, тестирование, защита	Студент продемонстрировал знание основных критериев	Практическое использование готовности к

<p>необходимой информации с целью определения основных параметров конкурентоспособного гостиничного продукта</p> <p>Умение самостоятельно находить печатные, электронные, технические и иные источники информации и использовать их в профессиональной деятельности;</p> <ul style="list-style-type: none"> - способен обрабатывать и интерпретировать с использованием базовых знаний данные, необходимые для разработки и предоставления гостиничного продукта; - способен анализировать, критически оценивать, выбирать и применять информацию в профессиональной деятельности при разработке и предоставлении гостиничного продукта <p>Владение навыками поиска информации, необходимой для разработки и предоставления гостиничного продукта;</p>	<p>проектов</p>	<p>отбора источников и получения необходимой информации с целью определения основных параметров конкурентоспособного гостиничного продукта</p> <p>Демонстрирует умение самостоятельно находить печатные, электронные, технические и иные источники информации и использовать их в профессиональной деятельности;</p> <ul style="list-style-type: none"> - способен обрабатывать и интерпретировать с использованием базовых знаний данные, необходимые для разработки и предоставления гостиничного продукта; - способен анализировать, критически оценивать, выбирать и применять информацию в профессиональной деятельности при разработке и предоставлении гостиничного продукта <p>Студент демонстрирует владение навыками поиска информации, необходимой для разработки и предоставления гостиничного продукта</p>	<p>разработке и предоставлению гостиничного продукта, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий</p>
<p>Знание основных методов и способов организации коммуникационного процесса с потребителем услуг</p> <p>Умение применить на практике методы и способы организации коммуникационного процесса с потребителем услуг</p> <p>Владение навыком практического применения методов и способов организации коммуникационного процесса с потребителем услуг</p>	<p>Отчетный семинар</p>	<p>Студент продемонстрировал знание основных методов и способов организации коммуникационного процесса с потребителем услуг</p> <p>Демонстрирует умение применить на практике методы и способы организации коммуникационного процесса с потребителем услуг</p> <p>Студент демонстрирует владение навыками практического применения методов и способов организации коммуникационного процесса с потребителем услуг</p>	<p>Практическое использование способности к организации коммуникационного процесса с потребителем услуг</p>

Критерии и шкала оценивания освоения этапов компетенций на промежуточной аттестации

Контроль промежуточной успеваемости студентов по дисциплине строится на бально-рейтинговой системе и заключается в суммировании баллов, полученных студентом по результатам текущего контроля и итоговой работы.

Текущий контроль реализуется в формах тестирования, оценки качества и активности работы на практических занятиях, анализа добросовестности и самостоятельности при написании творческих работ, решения задач, посещаемости занятий и т.д. В семестре по дисциплине устанавливаются мероприятия текущего контроля успеваемости (4 «контрольных точки»). Выполнение всех заданий текущего контроля является обязательным для студента и является основанием для допуска к промежуточной аттестации.

К критериям выставления рейтинговых оценок текущего контроля относятся:

Основные критерии:

- оценка текущей успеваемости по итогам работы на семинарах;
- оценки за письменные работы (рефераты, доклады, решение задач и др.);
- оценки текущей успеваемости по итогам интерактивных форм практических занятий (деловые игры, дискуссии и др.);
- посещение учебных занятий.

Дополнительные критерии:

- активность на лекциях и семинарских занятиях, интерес к изучаемому предмету;
- владение компьютерными методами изучения предмета, умение готовить презентации для конференций, использование Интернета, профессиональных баз данных при подготовке к занятиям и написании письменных работ;
- обязательное посещение учебных занятий;
- оценка самостоятельной работы студента;
- участие студента в работе организуемых филиалом круглых столов, конференций и пр.;
- общий уровень правовой культуры, эрудиция в области правовых проблем.

Результаты промежуточной аттестации определяются оценками "отлично", "хорошо", "удовлетворительно", "неудовлетворительно" (форма промежуточной аттестации – экзамен или дифференцированный зачет) и "зачтено", "не зачтено" (форма промежуточной аттестации – зачет).

В соответствии с Положением «о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата и программам магистратуры, реализуемым по федеральным государственным образовательным стандартам» рейтинговая оценка студентов по каждой учебной дисциплине независимо от ее общей трудоемкости, определяется по 100-балльной шкале в каждом семестре. Распределение баллов рейтинговой оценки между видами контроля рекомендуется устанавливать в следующем соотношении:

Посещаемость – посещение занятий лекционного типа (за исключением поточных) и занятий семинарского типа оценивается накопительно следующим образом: максимальное количество баллов, отводимых на учет посещаемости (30 баллов), делится на количество лекций (за исключением поточных) и практических занятий по дисциплине. Полученное значение определяет количество баллов, набираемых студентом за посещение одного занятия. По решению Ученого совета филиала посещаемость учебных занятий может не учитываться при оценивании результатов освоения дисциплин.

Успеваемость – оценка успеваемости выставляется за выполнение заданий текущего контроля по дисциплине. Как правило, в семестре 4 мероприятия текущего контроля (4 «контрольных точки»), причем выполнение всех 4 заданий текущего контроля является обязательным для студента. При обнаружении преподавателем в выполненном студентом задании плагиата данное задание оценивается 0 баллов и считается не выполненным.

Практические занятия (между «контрольными точками») проводятся в активной и интерактивной форме (дискуссии по изученному материалу, разбор ситуаций и т.п.), в аудитории или вне аудитории (на выставке, например). Несмотря на то, что преподаватель не оценивает в баллах студента на каждом занятии, в тоже время преподаватель фиксирует активность на занятии и при подведении итогов за семестр начисляет от 0 до 5 рейтинговых бонусных баллов за активность на занятиях.

Результаты текущего контроля успеваемости учитываются при выставлении оценки в ходе промежуточной аттестации.

Для допуска к промежуточной аттестации обучающийся должен выполнить все мероприятия текущего контроля по дисциплине (не иметь задолженностей по текущей контролю успеваемости) и набрать в общей сложности не менее 51 балла.

Перевод рейтинговых баллов в итоговую 5 – балльную шкалу оценки осуществляется в соответствии с таблицей.

Баллы за семестр	Автоматическая оценка		Баллы за зачет	Баллы за экзамен	Общая сумма баллов	Итоговая оценка
	зачет	экзамен				
90-100*	зачет	5 (отлично)	-	-	90-100	5 (отлично)
71-89*	зачет	4 (хорошо)	-	0-20	71-89 90-100	4 (хорошо) 5 (отлично)
51-70*	зачет	3 (удовлетворительно)	-	0-20	51-70 71-89 90	3 (удовлетворительно) 4 (хорошо) 5 (отлично)
50 и менее	недопуск к зачету, экзамену		-	-	50 и менее	2 (неудовлетворительно), незачет

* при условии выполнения всех заданий текущего контроля успеваемости

Виды средств оценивания, применяемых при проведении текущего контроля и шкалы оценки уровня знаний, умений и навыков при выполнении отдельных форм текущего контроля

Средство оценивания – отчетный семинар, защита презентаций

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при отчетном семинаре, защите презентаций

оценка	Критерии оценивания	Показатели оценивания
	<ul style="list-style-type: none"> – полно раскрыто содержание материала; – материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности; – продемонстрировано системное и глубокое знание программного материала; – точно используется терминология; – показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации; – продемонстрировано 	<ul style="list-style-type: none"> – Обучающийся показывает всесторонние и глубокие знания программного материала, – знание основной и дополнительной литературы; – последовательно и четко отвечает на вопросы билета и дополнительные вопросы; – уверенно ориентируется в проблемных ситуациях; – демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа

«5»	<p>усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков;</p> <ul style="list-style-type: none"> – ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов; – продемонстрирована способность творчески применять знание теории к решению профессиональных задач; – продемонстрировано знание современной учебной и научной литературы; – допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию 	<p>практических ситуаций, делать правильные выводы, проявляет творческие способности в понимании, изложении и использовании программного материала;</p> <ul style="list-style-type: none"> – подтверждает полное освоение компетенций, предусмотренных программой
«4»	<ul style="list-style-type: none"> – вопросы излагаются систематизировано и последовательно; – продемонстрировано умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер; – продемонстрировано усвоение основной литературы. – ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков: <ul style="list-style-type: none"> – а) в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа; – б) допущены один – два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя; – в) допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию преподавателя 	<ul style="list-style-type: none"> – обучающийся показывает полное знание программного материала, основной и дополнительной литературы; – дает полные ответы на теоретические вопросы билета и дополнительные вопросы, допуская некоторые неточности; – правильно применяет теоретические положения к оценке практических ситуаций; – демонстрирует хороший уровень освоения материала и в целом подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой
	<ul style="list-style-type: none"> – неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; – усвоены основные категории по рассматриваемому и дополнительным вопросам; – имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, 	<ul style="list-style-type: none"> – обучающийся показывает знание основного материала в объеме, необходимом для предстоящей профессиональной деятельности; – при ответе на вопросы билета и дополнительные вопросы не допускает грубых ошибок, но испытывает затруднения в последовательности их изложения; – не в полной мере

«3»	<p>исправленные после нескольких наводящих вопросов;</p> <p>– при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, студент не может применить теорию в новой ситуации;</p> <p>– продемонстрировано усвоение основной литературы</p>	<p>демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций;</p> <p>– подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой на минимально допустимом уровне</p>
«2»	<p>– не раскрыто основное содержание учебного материала;</p> <p>– обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала;</p> <p>– допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов.</p> <p>– не сформированы компетенции, умения и навыки.</p>	<p>– обучающийся имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала по дисциплине;</p> <p>– не способен аргументировано и последовательно его излагать, допускает грубые ошибки в ответах, неправильно отвечает на задаваемые вопросы или затрудняется с ответом;</p> <p>– не подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой</p>

оценочная шкала отчетного семинара, защиты презентаций

Процентный интервал оценки	оценка
менее 50%	2
51% - 70%	3
71% - 85%	4
86% - 100%	5

Средство оценивания – тестирование

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при решении тестовых заданий

Критерии оценки	оценка
выполнено верно заданий	<p>«5», если (90 – 100)% правильных ответов</p> <p>«4», если (70 – 89)% правильных ответов</p> <p>«3», если (50 – 69)% правильных ответов</p> <p>«2», если менее 50% правильных ответов</p>

Средство оценивания – проект

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при работе над проектом

Критерии оценивания	

Студент выполнил все поставленные перед ним задачи, предложил практически значимый проект и подготовил презентацию. Студент продемонстрировал умение работать с источниками информации, отбирать нужные сведения и систематизировать полученные данные	Студент овладел практическими навыками проектной работы, продемонстрировал умения работы с источниками информации, творческое мышление, готовности реализовывать разработанный проект и умение отстаивать свою точку зрения.
--	--

Критерии оценки	оценка
Студент готовит конкретный практически значимый проект, умеет его презентовать, показать конкурентные преимущества, делает выводы, демонстрирует умение работать с источниками информации, отбирать нужные сведения и систематизировать полученные данные.	«5»
Студент выполняет все поставленные задачи с небольшими ошибками, предлагает конкретный значимый проект, с небольшими ошибками, плохо умеет его презентовать. Студент при этом демонстрирует удовлетворительное умение работать с источниками информации отбирать нужные сведения и систематизировать полученные данные	«4»
Студент выполняет не все поставленные задачи, с ошибками, предлагает проект, который не имеет высокой практической значимости или имеет известные аналоги, плохо умеет его презентовать Студент при этом демонстрирует слабое умение работать с источниками информации отбирать нужные сведения и систематизировать полученные данные.	«3»
Студент представляет не значимый для туристской индустрии проект, не умеет его презентовать, или представленный проект заимствован из открытых источников. Студент при этом демонстрирует неумение работать с источниками информации отбирать нужные сведения и систематизировать полученные данные.	«2», если

Виды средств оценивания, применяемых при проведении промежуточной аттестации и шкалы оценки уровня знаний, умений и навыков при их выполнении

Средство оценивания – тестирование

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при решении тестовых заданий

Критерии оценки	оценка
выполнено верно заданий	«5», если (90 – 100)% правильных ответов «4», если (70 – 89)% правильных ответов «3», если (50 – 69)% правильных ответов «2», если менее 50% правильных ответов

7.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.

Номер недели, семестра	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (или ее части)	Вид и содержание контрольного задания	Требования к выполнению контрольного задания и срокам сдачи
Формируемые компетенции: ОК-6, ПК-2			
4/2	Организация и технологии оказания различных туристских услуг	Защита презентации	<p>Защита презентации</p> <p>Подготовка и презентация индивидуального доклада по одной из проблемных тем раздела (текущий контроль осуществляется на практическом занятии указанной недели) Проводится устно (с электронной презентацией).</p> <p>2.Время, отведенное на процедуру – 10-12 мин.</p> <p>3.Использование технических средств – да (ноутбук)</p> <p>Критерии оценки:</p> <p>1.Соответствие содержания доклада теме. (1 балл).</p> <p>2.Полное/неполное раскрытие темы доклада. (1 балл).</p> <p>3.Четкость структуры и логичность изложения доклада. (1 балл).</p> <p>4.Самостоятельность подготовки доклада и презентации. (1 балл).</p> <p>4.Яркость и наглядность подачи материала. (1 балл).</p> <p>5. Оформление и видеоряд презентации. (1 балл).</p> <p>6.Подготовленность устного выступления и соблюдение временного регламента.</p> <p>7.Уверенное владение материалом. (2 балла).</p> <p>8. Способность ответить на дополнительные вопросы по теме доклада(2 балла).</p> <p>Максимальная сумма баллов - 10 баллов</p> <p>Срок сдачи- текущий контроль осуществляется на последнем практическом занятии 1 месяца текущего семестра</p>
Формируемые компетенции:ПК-2			
8/2	Методическое и информационное обеспечение проектирования туристских услуг; методическое обеспечение расчетов стоимости туристских услуг и продуктов.	Отчетный семинар	<p>Устный опрос</p> <p>– Обучающийся показывает всесторонние и глубокие знания программного материала,</p> <p>– знание основной и дополнительной литературы;</p> <p>– последовательно и четко отвечает на вопросы семинара и дополнительные вопросы;</p> <p>– уверенно ориентируется в проблемных ситуациях;</p> <p>– демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций, делать правильные выводы, проявляет творческие способности в понимании, изложении и использовании программного материала;</p>

			<p>подтверждает полное освоение компетенций, предусмотренных программой</p> <p>Максимальная сумма баллов - 10 баллов Срок сдачи - текущий контроль осуществляется на последнем практическом занятии 2 месяца текущего семестра</p>
Формируемые компетенции: ДОПК-1			
12/2	Технологии и организация видов туризма: по направлению потоков, по мотивам путешествия	Аудиторное тестирование	<p>Тест проводится письменно. Выполнено верно заданий:</p> <p>«5», если (90 –100)% правильных ответов «4», если (70 – 89)% правильных ответов «3», если (50 – 69)% правильных ответов «2», если менее 50% правильных ответов</p> <p>Максимальная сумма баллов-10 Срок сдачи - текущий контроль осуществляется на последнем практическом занятии 3 месяца текущего семестра</p>
Формируемые компетенции: ОК-6, ПК-2, ДОПК-1			
17/2	Технологии продвижения и реализации туристских услуг и продуктов	Групповой проект	<p>По предложенным темам проектов студенты организуют микро-группы (2-3 чел) и реализуют предложенные задания.</p> <p>Критерии оценки:</p> <ul style="list-style-type: none"> -самостоятельное владение текстом-5 баллов - новизна предложенных решений-10 баллов -актуальность предложенных решений- 5 баллов - качество презентационного материала – 5 баллов - качество доклада- 5 баллов -полнота ответа на дополнительные вопросы- 5 баллов <p>Максимальная сумма баллов-35 Срок сдачи - текущий контроль осуществляется на последнем практическом занятии 4 месяца текущего семестра</p>

7.3.1.Оценочные средства для проведения текущей аттестации студентов

1-ая контрольная точка

Темы для подготовки и защиты презентаций:

1. Основные и специфические характеристики туристских услуг.
2. Экономическая сущность турпродукта.
3. Особенности индивидуальных и групповых туров.
4. Особенности организации заказных и инклюзив – туров.
5. Классы туристского обслуживания.
6. Жизненный цикл туристского продукта.
7. Номерной фонд. Классификация гостиничных номеров 8.Европейский стандарт классификации номеров
8. Российская классификация номерного фонда

9. Основные направления деятельности Российской гостиничной ассоциации (РГА).
10. Нормативные документы, действующие в сфере гостиничного сервиса.
11. Функции, виды и типология досуга.
12. Специфика организации досуга для разных возрастных групп.
13. Анимация в культурном туризме.
14. Анимация в экскурсионном сервисе.
15. Анимация в музеях.
16. Анимация в агротуризме.
17. Анимация в санаторно-курортном деле и рекреации.
18. Анимация в спортивно-оздоровительных комплексах
19. Состояние и перспективы развития рынка услуг предприятий питания (г. Москвы, Московской области, региона, страны)
20. Состояние и перспективы развития конкретного сегмента (быстрого питания, предприятий национальной кухни, предприятий питания для детей и т.д.) рынка услуг предприятий питания (г. Москвы, Московской области, региона, страны)
21. Особенности организации диетического и лечебного питания
22. Особенности организации питания спортсменов (занимающихся конкретным видом спорта)
23. Особенности организации питания на транспорте (железнодорожном, водном, воздушном)
24. Пищевые религиозные обряды и особенности организации питания верующих или паломников
25. Традиции питания разных народов и особенности организации питания иностранных туристов в гостинице
26. Государственное регулирование различных видов транспорта
27. Характеристика отдельных отечественных авиакомпаний
28. Характеристика отдельных зарубежных авиакомпаний
29. Новые технологии, используемые при перевозке туристов различными видами транспорта.
30. Сервис для пассажиров при перевозке различными видами транспорта.
31. Цели и задачи экскурсии.
32. Признаки экскурсии, определяющие её специфику.
33. Классификация экскурсий по различным признакам и их краткая характеристика.
34. Компоненты, специфика и особенности классификационных групп экскурсий.
35. Процесс подготовки экскурсии. Направления по подготовке новой экскурсии.
36. Этапы подготовки новой экскурсии. Требования к отбору экскурсионных объектов.
37. Виды экскурсионных маршрутов и требования к ним.
38. Составление «портфеля» экскурсовода.

2-ая контрольная точка

Отчетный семинар (устный опрос)

Вопросы ля подготовки к семинару:

1. Цена и ее функции. Факторы, влияющие на процесс ценообразования в сфере туризма.
2. Уровни ценообразования в туроперейтинге.
3. Факторы, от которых зависит цена продажи на туристские услуги.
4. Ценовая политика и ее этапы.
5. Методы ценообразования.
6. Себестоимость турпродукта и ее затраты.
7. Примерная структура себестоимости турпродукта.

8. Калькуляционные статьи, по которым группируются затраты туроператора.
9. Классификация затрат туроператора.
10. График безубыточности туристского продукта.

3-ая контрольная точка

Тестирование

Вопрос №1. Состав организаторов туризма

1. турагенты
2. турагентства
3. туроператоры
4. турпосредники

Вопрос №2. Состав супраструктуры

1. индустрии транспорта
2. индустрия размещения
3. индустрия питания
4. индустрия развлечения

Вопрос №3. Типы туризма

1. въездной
2. выездной
3. внутренний
4. российский

Вопрос №4. Направления развития туризма

1. рекреационный
2. познавательный
3. спортивный
4. досуговый

Вопрос №5. Многопрофильные виды туризма

1. детский
 2. экологический
 3. круизный
 4. горнолыжный
-

Вопрос №6. Национальный туризм – это путешествия:

1. - по России иностранных граждан,
2. - по России иностранных граждан и иностранных туристов,
3. - по России российских граждан и выезд российских граждан за пределы страны

Вопрос №7. Из каких источников финансируется инсентив-тур:

1. - из бюджета семьи,
2. - из бюджета государства,
3. - из бюджета коммерческой фирмы.

Вопрос №8. Международный туризм – это путешествия:

1. - иностранных граждан по России,
2. - граждан России по иностранным государствам,
3. - иностранных граждан по России и российских граждан за рубежом

Вопрос №9. По видам финансирования туризм делится на:

1. - организованный и неорганизованный,
2. - индивидуальный и групповой,
3. - **коммерческий и социальный.**

Вопрос №10. Самодеятельный туризм это - путешествия:

1. - организованные по экстремальным маршрутам,
2. - субсидируемые из средств, выделяемых государством на социальные нужды,
3. - **самостоятельно организуемые туристами с использованием активных способов передвижения.**

4-я контрольная точка Групповой проект

Цель группового проекта: формирование навыков разработки и предоставления гостиничного продукта;

Задание 1

Составить программу досуга и отдыха для парк-отеля «Солнечный». Четырехзвездочный парк-отель «Солнечный» расположен в 74 км по Ленинградскому шоссе рядом с Живагинским прудом на охраняемой территории площадью 15 Га, прилегающей к лесопарковой зоне площадью 100 Га и переходящей в хвойный лес. Отель имеет на своей территории не только корпуса для проживания, стилизованные под европейские шале, но и прекрасный SPA- центр и два бассейна.

Комплекс является единственным домом отдыха в Подмосковье, в котором действует система «Всё включено» с широким спектром услуг. Инфраструктура и материально-техническая база для организации досуга и отдыха. Развлечения и спорт: бильярд (русский и пул), боулинг, пин-понг, мини-гольф, волейбол, баскетбол, футбол, два закрытых теннисных корта, прокат велосипедов (в летнее время), коньков и лыж (в зимнее время), тренажерный зал, оборудованный тренажерами фирмы TechnoGym, скалодром, сквош-корт, караоке.

Ресторанный комплекс: два зала ресторана, открытая веранда, лобби-бар (зона WI-FI), гриль-бар, суши-бар, roofbar, чайный домик, bookreaderbar, кино- концертный зал. SPA-комплекс: открытый подогреваемый бассейн в форме русла реки, закрытый бассейн, 7 саун, Beauty зона (8 кабинетов и фито-бар).

Детский отдых: детский развлекательный комплекс, игровые автоматы, открытая детская площадка, детский лабиринт, прокат велосипедов (в летнее время), коньков, лыж, ледянок (в зимнее время), два бассейна (работают с 10:00 до 18:00), батут в летнее время (работает 17:00 до 20:00). В бригаду, кроме спортивных инструкторов, входят менеджеры по музыкальному оформлению, диджеи, танцгруппа, аниматоры детского клуба, костюмер, информационная служба, гиды-экскурсоводы.

В летний период штат аниматоров отеля увеличивается за счет студентов-стажеров и других сезонных работников.

Задание: Составить программу досуга и отдыха на 1 день (с 8:00 до 23:00), удовлетворяющую потребности туристов с учетом категорий и особенностей туристов (национальность, возраст, пол, численность, активность), задействовав инфраструктуру и материально-техническое оснащение отеля в полном объеме. Для каждой категории туристов программа должна включать не менее 5 различных форм проведения досуга. Мероприятие может быть рассчитано на участие в нем разных категорий туристов, но с объективным учетом их особенностей (но не более 2-х мероприятий). Продолжительность мероприятия может варьировать от 30 минут до 2 часов. При планировании времени проведения мероприятий необходимо также учитывать особенности категорий туристов. Структура и содержание программы должны учитывать следующие аспекты и включать формы работы по следующим направлениям досуговой деятельности: сезон: новогодние каникулы; категории туристов: 30% семьи с детьми от 7 до 14 лет; 20 % молодежь (возраст

18 – 25); 40 % взрослые (возраст 26 – 45); 10% зрелого возраста (возраст 46-65); направления досуговой деятельности: спортивно-оздоровительная работа, культурно-познавательная работа, зрелищно-развлекательная работа.

Задание 2

Составить программу досуга и отдыха для отеля HELIOPARK Thalasso.

Специализация отеля HELIOPARK Thalasso – оздоровительный отдых в Подмосковье. Отель соответствует международному уровню 3*, расположен в экологически чистой зоне в 45 км от Москвы, недалеко от г. Звенигород. Территория отеля (8 га) – это большой парк с тенистыми аллеями и маленьким живописным прудом. Жилой комплекс состоит из 162 уютных номеров, расположенных в четырех трехэтажных корпусов, одном пятиэтажном корпусе с двумя лифтами. Гостиница предоставляет оздоровительные, релаксационные и косметические программы современного SPA-центра, а также разнообразные занятия на свежем воздухе, что делает ее лучшим местом для восстанавливающего отдыха.

На территории отеля имеется инфраструктура для организации мероприятий:

- 5 мангальных площадок вместимостью до 9 человек;
- 4 конференц-зала общей площадью 615 м² и вместимостью до 540 человек;
- 3 переговорные зоны общей площадью 120 м² и вместимостью до 120 человек;
- 2 переговорные комнаты общей площадью 50 м² и вместимостью до 70 человек;
- техническое сопровождение мероприятий любой сложности;
- Wellness-центр с парикмахерской, турецкой, финской, инфракрасной сауной, римской парной, массажными кабинетами, спелеопещерой, фитобаром;
- ресторан и кафе «Вдохновение»;
- бар «Тироль»;
- интернет-кафе «Vim-Vom» со специальным детским меню;
- ночной клуб «Нео»;
- бесплатная автостоянка;
- бесплатный Wi-Fi.

Материальная база для анимации и спорта отеля:

Спорт и активный отдых:

- крытый бассейн с водопадом;
- «LIANA PARK» – веревочный курс на высоте от 3 до 6 метров. Минимальный возраст участников – 7 лет, рост – 145 см;
- **баскетбольная, волейбольная, футбольная площадки;**
- **Лазертек** – это военно-спортивная игра, схожая с пейнтболом, но вместо шариков с краской используется лазерный луч для поражения датчика на голове игрока;
- пневматический тир;
- лазерный тир;
- настольный теннис, бадминтон;
- бильярд русский и американский;
- шашки, шахматы, нарды;
- прокат спортивного инвентаря: лыжи, коньки, квадроциклы, велосипеды, ролики, самокаты, скейтборд, электромобили, веломобили;
- каждое лето отель открывает сезон рыбалки и приглашает порыбачить на берегу живописного пруда. Можно взять в аренду лодку, удочки и другие рыболовные снасти и отправиться на рыбалку. Приготовить улов поможет повар ресторана.

Детский клуб «Гном». В отеле HELIOPARK Thalasso открыт детский клуб со множеством игрушек. Сухой бассейн с разноцветными шарами, детский лабиринт, книжки, раскраски и мультки. Все дети находятся под присмотром опытного воспитателя. Детская комната работает с 09:00 до 21:00, перерыв с 14:00 до 14:30.

Детские площадки. На территории отеля есть специально оборудованные детские площадки с горками, качелями, песочницей и лесенками.

В бригаду кроме спортивных инструкторов входят менеджеры по музыкальному оформлению, диджей, танцгруппа, аниматоры детского клуба, костюмер, информационная служба, гиды-экскурсоводы. В летний период штат аниматоров отеля увеличивается за счет студентов-стажеров и других сезонных работников.

Задание:

составить программу досуга и отдыха на 1 день (с 08:00 до 23:00), удовлетворяющую потребности туристов с учетом категорий (дети, молодежь, взрослые и т.д.) и особенностей туристов (национальность, возраст, пол, численность, активность), задействовав материально-техническое оснащение отеля в полном объеме.

Для каждой категории туристов программа должна включать не менее 3 различных по формам и видам деятельности мероприятий. Мероприятие может быть рассчитано на участие в нем разных категорий туристов, но с объективным учетом их особенностей. Продолжительность мероприятия может варьировать от 30 минут до 2 часов;

Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации студентов (зачет)

Вопрос №1. Состав организаторов туризма

1. турагенты
2. турагентства
3. туроператоры
4. турпосредники

Вопрос №2. Состав супраструктуры

1. индустрии транспорта
2. индустрия размещения
3. индустрия питания
4. индустрия развлечения

Вопрос №3. Типы туризма

1. въездной
2. выездной
3. внутренний
4. российский

Вопрос №4. Направления развития туризма

1. рекреационный
2. познавательный
3. спортивный
4. досуговый

Вопрос №5. Многопрофильные виды туризма

1. детский
 2. экологический
 3. круизный
 4. горнолыжный
-

Вопрос №6. Жизненный цикл гостиничного продукта состоит из:

- а. пяти фаз;
- б. четырех фаз;
- в. трех фаз;
- г. двух фаз.
- д. одной фазы.

Вопрос №7. Внедрение гостиничного продукта – это...

- а. период медленного роста продаж, когда продукт выводится на рынок, прибыли в этой стадии нет;
- б. период нахождения и формулировки идеи нового продукта;
- в. период быстрого проникновения продукта на рынок и растущей прибыли;
- г. период торможения роста продаж, так как к этому времени продукт принят большинством потенциальных покупателей
- д. осознание необходимости сделать покупку, поиск информации о товарах, оценка предлагаемых вариантов, решение купить, поиск информации о новых товарах.

Вопрос № 8. В каких документах отражена ответственность авиаперевозчика за жизнь и здоровье пассажира при перевозке?

- А) Чикагская конвенция.
- Б) Варшавская конвенция.
- В) Афинская конвенция.
- Г) Монреальская конвенция
- Д) Бернская конвенция.
- Е) Женевская конвенция.

Вопрос №9. Экскурсия в переводе с латинского означает:

- 1. поездка;
- 2. познание;
- 3. путь;
- 4. история;
- 5. показ;
- 6. рассказ.

Вопрос №10. Туристская анимация – это услуга, при оказании которой турист становится:

- 1) руководителем
- 2) заказчиком
- 3) наблюдателем
- 4) участником
- 5) зрителем
- 6) помощником

Раздел 2. Методическое и информационное обеспечение проектирования туристских услуг; методическое обеспечение расчетов стоимости туристских услуг и продуктов.

Вопрос Техническое обеспечение - это

№1

- а совокупность методов и средств, регламентирующих взаимодействие работников с техническими средствами и между собой в процессе разработки и эксплуатации информационной системы
- б комплекс технических средств, предназначенных для работы информационной системы, а также соответствующая документация на эти средства и технологические процессы
- в совокупность единой классификации и кодирования информации, унифицированных систем документации, схем информационных потоков

Вопрос Электронный офис - это

№2

- а документы и массивы документов в информационных системах
- б система автоматизации работы учреждения, основанная на использовании компьютерной техники
- в совокупность хранимых в памяти компьютера данных

Вопрос Какое специализированное программное обеспечение используется в офисе

№3

- а турфирмы
- а ПК Гермес
- б ПК Само-тур
- в ПК Мастер-тур

Вопрос Какие из перечисленных программ не являются СУБД

№4

- а Microsoft Access
- б Microsoft FoxPro
- в MicrosoftProject
- г Microsoft SQL Server

Вопрос Что из перечисленных моделей не является моделью баз данных

№5

- а объектно-ориентированная модель
- б модель обмена
- в реляционная модель

Вопрос Информационные системы офисной автоматизации применяются

№6

- а для мониторинга, контроля, принятия решений и администрирования
- б для упрощения канцелярского труда
- в для составления сводных типовых отчетов

Вопрос Информационные системы поддержки принятия решений применяются

№7

- а в решении частично структурированных задач, результаты которых трудно спрогнозировать заранее
- б для мониторинга, контроля, принятия решений и администрирования
- в для упрощения канцелярского труда

Вопрос Информационная технология это

№8

- а материальный объект, содержащий информацию в зафиксированном виде и специально предназначенный для её передачи во времени и пространстве
- б результат фиксации, отображения информации на каком-либо материальном носителе, т.е. зарегистрированное на носителе представление сведений независимо от того, дошли ли эти сведения до какого-нибудь приёмника и интересуют ли они его
- в процесс, использующий совокупность средств и методов сбора, обработки и передачи данных (первичной информации) для получения информации нового качества (информационного продукта)

9 Информационные технологии классифицируется по

Вопрос

№9

- а типам информационных систем
- б базе данных
- в обработке данных

Вопрос Целью базовой технологии является

№10

- а создание алгоритма ввода данных
- б определение необходимой компьютерной техники для решения поставленной задачи
- в решение функциональных задач в той области, где она используется

Вопрос №1. Состав организаторов туризма

1. турагенты
2. турагентства
3. туроператоры
4. турпосредники

Вопрос №2. Состав супраструктуры

1. индустрии транспорта
2. индустрия размещения
3. индустрия питания
4. индустрия развлечен

Вопрос №3. Типы туризма

1. въездной
2. выездной
3. внутренний
4. российский

Вопрос №4. Направления развития туризма

1. рекреационный
2. познавательный
3. спортивный
4. досугов

Вопрос №5. Многопрофильные виды туризма

1. детский
 2. экологический
 3. круизный
 4. горнолыжный
-

Вопрос №6. Национальный туризм – это путешествия:

4. - по России иностранных граждан,
5. - по России иностранных граждан и иностранных туристов,
6. - по России российских граждан и выезд российских граждан за пределы страны

Вопрос №7. Из каких источников финансируется инсентив-тур:

4. - из бюджета семьи,
5. - из бюджета государства,
6. - из бюджета коммерческой фирмы.

Вопрос №8. Международный туризм – это путешествия:

4. - иностранных граждан по России,
5. - граждан России по иностранным государствам,
6. - иностранных граждан по России и российских граждан зарубежом

Вопрос №9. По видам финансирования туризм делится на:

4. - организованный и неорганизованный,
5. - индивидуальный и групповой,
6. - коммерческий и социальный.

Вопрос №10. Самодеятельный туризм это - путешествия:

4. - организованные по экстремальным маршрутам,

5. - субсидируемые из средств, выделяемых государством на социальные нужды,
6. - самостоятельно организуемые туристами с использованием активных способов передвижения.

Раздел 4. Технологии продвижения и реализации туристских услуг и продуктов.

Вопрос №1. Тема 1. Понятие сущности маркетинга

1. Маркетинг можно определить как:

- а) управление сбытом;
- б) рыночный потенциал фирмы;
- в) деятельность, направленная на продвижение товара;
- г) деятельность, направленная на получение прибыли посредством удовлетворения потребностей.

Вопрос №2. Потребность в маркетинге определяется как:

- а) потребность в товаре, которая может быть оплачена потребителем;
- б) желание потребителя иметь определённый товар;
- в) нужда, принявшая конкретную форму в соответствии с культурным уровнем и личностью потребителя;
- г) чувство нехватки чего-либо, требующее удовлетворения;

Вопрос №3. Потребность, подкреплённая покупательной способностью в маркетинге называется:

- а) нужда;
- б) желание;
- в) потребность;
- г) спрос;

Вопрос №4. Сущность концепции маркетинга заключается в:

- а) полномасштабной рекламной кампании;
- б) ориентации на сбыт;
- в) ориентация на требования рынка и нужды потребителей;
- г) стимулирования сбыта;

Вопрос №5. Какая концепция исходит из того, что потребители благосклонны к товару с наилучшими потребительскими свойствами, и поэтому производитель должен его непрерывно совершенствовать:

- а) интенсификации коммерческих усилий;
- б) производственная;
- в) продуктовая;
- г) чистого маркетинга;
- д) социально-этического маркетинга;

Вопрос №6. В основу какой концепции положен принцип – удовлетворение разумных потребностей покупателей в соответствии с интересами общества:

- а) совершенствования производства;
- б) интенсификации коммерческих усилий;
- в) социально-этического маркетинга;
- г) совершенствования товара;
- д) чистого маркетинга;

Вопрос №7. Спрос – это:

- а) совокупность жизненных благ, необходимых потребителям;
- б) объем товаров предлагаемых на рынке;
- в) активизированная платежеспособная потребность;
- г) товарооборот компании.

Вопрос №8. Рынок покупателя определяет ситуацию, когда на рынке отмечается:

© РГУТиС

- а) большое количество потребителей;
- б) превышение предложения над спросом;
- в) выход всех продавцов на рынок;
- г) превышение спроса над предложением;

Вопрос №9. Составными частями комплекса маркетинга являются:

- а) поставщики, посредники, конкуренты, контактные аудитории;
- б) сбыт, методы стимулирования, реклама;
- в) товар, цена, сбыт товаров, продвижение товаров;
- г) анализ рыночных возможностей, сегментирование рынка и позиционирование товара, реализация маркетинговых мероприятий;

Вопрос №10. Дополнительные составляющие маркетинга, применяемые в маркетинге услуг:

- а) планирование, организация, контроль;
- б) издержки, качество, конкуренция;
- в) люди, материальная среда, процесс;
- г) клиенты, конкуренты, партнеры;

Вопрос №1. Информация это

- а сведения, полученные путём измерения, наблюдения, логических или арифметических операций, представленные в форме, пригодной для хранения, передачи и обработки
- б новые сведения, принятые, понятые и оцененные конечным потребителем, как полезные
- в данные

Вопрос №2. Каким параметром не определяется качество информации?

- а адекватность
- б своевременность
- в достоверность
- г язык

Вопрос №3. Структура информационных систем состоит из

- а объектно-ориентированных подсистем
- б экспертных подсистем
- в обеспечивающих и функциональных подсистем

Вопрос №4. Что не входит в состав обеспечивающих подсистем

- а математическое обеспечение
- б правовое обеспечение
- в финансовое обеспечение

Вопрос №5. Информационное обеспечение - это

- а совокупность методов и средств, регламентирующих взаимодействие работников с техническими средствами и между собой в процессе разработки и эксплуатации информационной системы
- б комплекс технических средств, предназначенных для работы информационной системы, а также соответствующая документация на эти средства и технологические процессы
- в совокупность единой классификации и кодирования информации, унифицированных систем документации, схем информационных потоков

Вопрос №6. Информационные системы офисной автоматизации применяются для мониторинга, контроля, принятия решений и администрирования

- а
- © РГУТиС

- б для упрощения канцелярского труда
- в для составления сводных типовых отчетов

Вопрос №7 Информационные системы поддержки принятия решений применяются в решении частично структурированных задач, результаты которых трудно спрогнозировать заранее

- б для мониторинга, контроля, принятия решений и администрирования
- в для упрощения канцелярского труда

Вопрос №8 Информационная технология это

- а материальный объект, содержащий информацию в зафиксированном виде и специально предназначенный для её передачи во времени и пространстве
- б результат фиксации, отображения информации на каком-либо материальном носителе, т.е. зарегистрированное на носителе представление сведений независимо от того, дошли ли эти сведения до какого-нибудь приёмника и интересуют ли они его
- в процесс, использующий совокупность средств и методов сбора, обработки и передачи данных (первичной информации) для получения информации нового качества (информационного продукта)

9 Вопрос № Информационные технологии классифицируются по

- а типам информационных систем
- б базе данных
- в обработке данных

Вопрос №10 Целью базовой технологии является

- а создание алгоритма ввода данных
- б определение необходимой компьютерной техники для решения поставленной задачи
- в решение функциональных задач в той области, где она используется

Раздел 4. Технологии продвижения и реализации туристских услуг и продуктов.

Вопрос №Тема 1. Понятие сущности маркетинга

1. Маркетинг можно определить как:

- а) управление сбытом;
- б) рыночный потенциал фирмы;
- в) деятельность, направленная на продвижение товара;
- г) деятельность, направленная на получение прибыли посредством удовлетворения потребностей.

Вопрос №2. Потребность в маркетинге определяется как:

- а) потребность в товаре, которая может быть оплачена потребителем;
- б) желание потребителя иметь определённый товар;
- в) нужда, принявшая конкретную форму в соответствии с культурным уровнем и личностью потребителя;
- г) чувство нехватки чего-либо, требующее удовлетворения;

Вопрос №3. Потребность, подкреплённая покупательной способностью в маркетинге называется:

- а) нужда;
- б) желание;
- в) потребность;

г) спрос;

Вопрос №4. Сущность концепции маркетинга заключается в:

- а) полномасштабной рекламной кампании;
- б) ориентации на сбыт;
- в) ориентация на требования рынка и нужды потребителей;
- г) стимулирования сбыта;

Вопрос №5. Какая концепция исходит из того, что потребители благосклонны к товару с наилучшими потребительскими свойствами, и поэтому производитель должен его непрерывно совершенствовать:

- а) интенсификации коммерческих усилий;
- б) производственная;
- в) продуктовая;
- г) чистого маркетинга;
- д) социально-этического маркетинга;

Вопрос №6. В основу какой концепции положен принцип – удовлетворение разумных потребностей покупателей в соответствии с интересами общества:

- а) совершенствования производства;
- б) интенсификации коммерческих усилий;
- в) социально-этического маркетинга;
- г) совершенствования товара;
- д) чистого маркетинга;

Вопрос №7. Спрос – это:

- а) совокупность жизненных благ, необходимых потребителям;
- б) объем товаров предлагаемых на рынке;
- в) активизированная платежеспособная потребность;
- г) товарооборот компании.

Вопрос №8. Рынок покупателя определяет ситуацию, когда на рынке отмечается:

- а) большое количество потребителей;
- б) превышение предложения над спросом;
- в) выход всех продавцов на рынок;
- г) превышение спроса над предложением;

Вопрос №9. Составными частями комплекса маркетинга являются:

- а) поставщики, посредники, конкуренты, контактные аудитории;
- б) сбыт, методы стимулирования, реклама;
- в) товар, цена, сбыт товаров, продвижение товаров;
- г) анализ рыночных возможностей, сегментирование рынка и позиционирование товара, реализация маркетинговых мероприятий;

Вопрос №10. Дополнительные составляющие маркетинга, применяемые в маркетинге услуг:

- а) планирование, организация, контроль;
- б) издержки, качество, конкуренция;
- в) люди, материальная среда, процесс;
- г) клиенты, конкуренты, партнеры;

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

Практическое занятие

Практическое занятие – это оценочное средство (далее ОС), которое ставит перед собой цель углубленного обсуждения сложной темы учебной программы, а так же выступает способом проверки знаний полученных студентами при самостоятельном изучении темы и путем развития у него ораторских способностей в ходе обсуждения вопросов практического занятия. В процессе подготовки к практическому занятию студент черпает и обобщает знания из материала учебников, монографий, нормативных актов, научных статей и т.д., рекомендуемых филиалом для подготовки к практическому занятию.

В процессе организации и проведения данной формы занятия формируются знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности, характеризующий следующие этапы компетенции:

На очной форме обучения

В 2 семестре:

- способностью работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-6);
- готовностью к разработке и предоставлению гостиничного продукта, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий (ПК-2);
- способностью к организации коммуникационного процесса с потребителем услуг (ДОПК-1).

На заочной форме обучения

В 5 семестре:

- способностью работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-6);
- готовностью к разработке и предоставлению гостиничного продукта, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий (ПК-2);
- способностью к организации коммуникационного процесса с потребителем услуг (ДОПК-1).

Практическое занятие 1

Вид практического занятия: семинар-обсуждение

Тема и содержание занятия: организация и технологии турагентской деятельности
деятельности инновационные технологии в турагентской деятельности деятельности

Краткое содержание (цель) занятия

формирование практических навыков:

- разработки и предоставления гостиничного продукта, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий
- организации коммуникационного процесса с потребителем услуг

Перечень вопросов для обсуждения:

- 1 Функции современных туроператоров.
- 2 Отличие туроператора от турагента.
- 3 Миссия и цели туроператора.
- 4 Основные направления и формы работы турфирм.
- 5 Виды туроперейтинга.
- 6 Классификация туроператоров.
- 7 Схемы работы инициативного и рецептивного туроператоров.
- 8 Профиль работы туроператоров.
- 9 Законы и иные нормативно-правовые документы, регламентирующие деятельность туроператора.
- 10 ФЗ-№ 132 «Об основах туристской деятельности в РФ».

Практическое занятие 2

Вид практического занятия: экскурсия в гостиницу

Тема и содержание занятия: организация и технологии гостиничной деятельности; инновационные технологии в гостиничной деятельности

Краткое содержание (цель) занятия

формирование практических навыков:

- разработки и предоставления гостиничного продукта, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий

- организации коммуникационного процесса с потребителем услуг

Задание:

1. Проанализировать спектр предоставляемых гостиничных услуг
2. Сопоставь фактическое количество услуг с количеством услуг, представленных на сайте отеля
3. Оценить наличие (отсутствие) информации о присвоенной категории
4. Оценить соответствие фактической информации о номерном фонде информации на сайте отеля
5. Охарактеризовать ближайших (по территориальному признаку) конкурентов
6. Проанализировать отзывы на сайте и сервисах бронирования.
7. Оценить наличие и виды инновационных услуги технологий обслуживания в отеле
8. Сформировать презентационный материал по посещению гостиничного предприятия

Практическое занятие 3

Вид практического занятия: смешанная форма

Тема и содержание занятия: организация и технологии туроператорской деятельности инновационные технологии в туроператорской деятельности

Краткое содержание (цель) занятия

формирование практических навыков:

- разработки и предоставления гостиничного продукта, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий

- организации коммуникационного процесса с потребителем услуг

Перечень вопросов для обсуждения:

1. Основные и специфические характеристики туристских услуг.
2. Источники турпродукта.
3. Экономическая сущность турпродукта.
4. Особенности структуры турпродукта.
5. Элементы и уровни турпродукта.
6. Соотношение понятий «турпродукт», «тур», «туристский маршрут», «туристский пакет».
7. Варианты турпакетов.
8. Особенности индивидуальных и групповых туров.
9. Особенности организации заказных и инклюзив – туров.
10. Классы туристского обслуживания.
11. Жизненный цикл туристского продукта.

Практическое занятие 4

Вид практического занятия: смешанная форма

Тема и содержание занятия: организация и технологии услуг развлечения; инновационные технологии в организации досуговой деятельности

Краткое содержание (цель) занятия

формирование практических навыков:

- работы в коллективе, толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий
- разработки и предоставления гостиничного продукта, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий
- организации коммуникационного процесса с потребителем услуг

Перечень вопросов для обсуждения:

1. Функции, виды и типология досуга.
2. Специфика организации досуга для разных возрастных групп.
3. Виды анимации
4. Инновационные подходы в анимационном сервисе
5. Анимация в культурном туризме.
6. Анимация в экскурсионном сервисе.
7. Анимация в музеях.
8. Анимация в агротуризме.
9. Анимация в санаторно-курортном деле и рекреации.
10. Анимация в спортивно-оздоровительных комплексах
11. Анимация в ресторанном сервисе.
12. Сценарии анимационных программ для вечеров общения и танцевальных вечеров.
13. Моделирование игр под цели и условия анимации.
14. Проведение викторин, конкурсов, игр и развлечений.
15. Сценаристика анимации при занятиях боулингом, бильярдом, теннисом.
16. Сценаристика анимации у воды и на воде.
17. Сценаристика анимации в фитнес-центрах, вокруг русской бани, сауны, солярия.
18. Сценаристика для стилизованных застолий, корпоративных мероприятий в ресторане, юбилеев.
19. Сценаристика для новогодних, рождественских мероприятий, народных национальных праздников.

Практическое занятие 5

Вид практического занятия: смешанная форма

Тема и содержание занятия: организация и технологии деятельности предприятий питания; инновационные технологии в деятельности предприятий питания

Краткое содержание (цель) занятия

формирование практических навыков:

- работы в коллективе, толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий
- разработки и предоставления гостиничного продукта, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий
- организации коммуникационного процесса с потребителем услуг

Перечень вопросов для обсуждения:

1. Назначение и оформление торговых залов, банкетных залов, коктейль-холлов, аванзалов, вестибюля, гардероба, буфетов и раздаточных.
2. Классификация и характеристика мебели, столовой посуды и приборов (фарфоро-

- фаянсовая, керамическая, гончарная, деревянная, стеклянная, металлическая, пластмассовая), столового белья. Нормы оснащения.
3. Дизайн меню и карты вин. Порядок разработки и утверждения меню.
 4. Характеристика отдельных видов меню (со свободным выбором блюд, меню комплексных завтраков, обедов и ужинов).
 5. Виды услуг питания в гостиничных предприятиях: полный пансион – (FB); полупансион – (НВ); одноразовое питание (завтрак) – (ВВ), все включено в стоимость – All inclusive т.д., особенности предоставления.
 6. Формы и методы обслуживания («а ля карт», «а парт», «табльдот», шведский стол, буфетное обслуживание), их характеристика.
 7. Виды завтраков и их характеристика. Учет особых привычек иностранных гостей при организации завтраков.
 8. Выбор формы и метода обслуживания в зависимости от типа и класса предприятия питания и гостиничного предприятия.
 9. Особенности обслуживания отдельных видов банкетов.
 10. Виды сервиса: французский, английский, немецкий, американский, русский), их характеристика. Требования к персоналу.

Практическое занятие 6

Вид практического занятия: смешанная форма

Тема и содержание занятия: организация и технологии деятельности транспортных предприятий, инновационные технологии в деятельности предприятий транспорта; организация и технологии экскурсионной деятельности; инновационные технологии в экскурсионной деятельности

Краткое содержание (цель) занятия

формирование практических навыков:

- работы в коллективе, толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий
- разработки и предоставления гостиничного продукта, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий
- организации коммуникационного процесса с потребителем услуг

Перечень вопросов для обсуждения:

1. Основные термины и понятия экскурсионной деятельности.
 2. Цели и задачи экскурсии.
 3. Признаки экскурсии, определяющие её специфику.
 5. Классификация экскурсий по различным признакам и их краткая характеристика.
 6. Компоненты, специфика и особенности классификационных групп экскурсий.
 7. Процесс подготовки экскурсии. Направления по подготовке новой экскурсии.
 8. Этапы подготовки новой экскурсии. Требования к отбору экскурсионных объектов.
 9. Виды экскурсионных маршрутов и требования к ним.
 10. Составление «портфеля» экскурсовода.
1. Понятие о низкочастотных (low-cost) авиаперевозках.
 2. Правила и условия бронирования авиаперевозок.
 3. Регистрация авиапассажиров на рейс.
 4. Сущность таможенного досмотра авиапассажиров.
 5. Сущность паспортно-визового контроля авиапассажиров.
 6. Сущность санитарно-карантинного досмотра авиапассажиров.
 7. Сущность спецконтроля безопасности полетов.
 8. Особенности перевозки отдельных категорий пассажиров (детей, больных, инвалидов, беременных женщин, пассажиров VIP и бизнес-класса, трансферных пассажиров).

9. Общие правила перевозки авиабагажа.
10. Особенности перевозки оружия, драгоценностей, животных и т.п. на воздушных судах.
11. Основные типы отечественных и зарубежных пассажирских воздушных судов. Их основные технические и экологические характеристики.
12. Виды и типы ж/д тарифов. Порядок построения пассажирских тарифов во внутреннем ж/д сообщении.
13. Особенности перевозки туристов железнодорожным транспортом за рубежом.
14. Классификация автомобильных перевозок и подвижного состава.
15. Правила перевозки пассажиров автотранспортом.
16. Особенности организации автобусных туров на внутренних маршрутах.
17. Особенности организации автобусных туров на международных маршрутах.
18. Особенности организации круизов на паромов и ледоколах.
19. Характеристика речных круизов и речных круизных судов.
20. Особенности организации прогулок на водных судах.
21. Безопасность туристов при перевозках на различных видах транспорта.
22. Новые технологии, используемые при перевозке туристов различными видами транспорта.
23. Сервис для пассажиров при перевозке различными видами транспорта.
24. Использование нетрадиционных транспортных средств для перевозки туристов.
25. Сотрудничество средств размещения и транспортных компаний в целях улучшения качества туристских услуг.
26. Транспорт и экологические проблемы общества.
27. Особенности проката автомобилей в России и за рубежом.

В процессе практического занятия студенты:

1. изучают сайты авиакомпаний,
2. сервисов бронирования транспортных услуг.
3. приобретают практические навыки по формированию методического обеспечения экскурсионной деятельности (принципы формирования «портфеля экскурсовода», выбор объектов показа, формирование технологической карты маршрута)

Практическое занятие 7

Вид практического занятия: семинар обсуждение

Тема и содержание занятия: информационное обеспечение туристской деятельности;

Краткое содержание (цель) занятия

формирование практических навыков:

- разработки и предоставления гостиничного продукта, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий
- организации коммуникационного процесса с потребителем услуг

Вопросы для обсуждения:

1. Структура и классификация автоматизированных информационных систем туристических фирм
2. Роль и место сети Интернет в туристическом бизнесе
3. Автоматизированные системы управления гостиницами. Особенности зарубежных систем
4. Глобальные компьютерные системы бронирования
5. Автоматизация деятельности туристических фирм. Информационные системы и технологии, используемые в офисе туроператоров
6. Системы автоматизированной обработки данных в гостиничной деятельности
7. Автоматизированные системы бронирования в международном туризме.
8. Использование информационных технологий в туризме

9. Автоматизированные системы управления туристическими предприятиями

10. Системы компьютерного бронирования и резервирования

Студентам необходимо проанализировать источники статистической информации: сайты официальных организаций: Ростуризм, Министерство культуры, сайты субъектов РФ и др. и подготовить краткое эссе о следующих вопросах:

- анализ численности российских туристов, размещенных в КСР в целом по РФ и в частности по различным регионам за 5 лет (сделать диаграмму по любому региону);
- анализ численности иностранных туристов размещенных в КСР в целом по РФ и в частности по различным регионам за 5 лет (сделать диаграмму по любому региону);
- составить рейтинг 10 лидирующих регионов по приему иностранных и российских туристов (в виде диаграммы).
- проанализировать отзывы в ОТА потребителей российского и туристского продукта

Практическое занятие 8

Вид практического занятия: семинар- обсуждение

Тема и содержание занятия: системы бронирования в туризме, мобильный туроперейтинг

Краткое содержание (цель) занятия

формирование практических навыков:

- разработки и предоставления гостиничного продукта, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий
- организации коммуникационного процесса с потребителем услуг

Перечень вопросов для обсуждения:

1. Туристский рынок: его особенности и характеристики и основные элементы.
2. Охарактеризуйте основные этапы маркетингового исследования туристского рынка.
3. Уровни анализа туристского рынка.
4. Стратегии конкурентной борьбы в практике туроперейтинга.
5. Маркетинговое исследование потребительского рынка и дифференциация туров операторов.
6. Факторы, образующие маркетинговую среду туроператора.
7. Факторы внешней и внутренней среды туроперейтинга.
8. Критерии сегментирования туристского рынка.
9. Позиционирование и его цели.
10. Позиционирование туров и туроператоров.

Практическое занятие 9

Вид практического занятия: посещение республиканской туристической выставки,

Тема и содержание занятия: технология и организация въездного, выездного и внутреннего туризма

Краткое содержание (цель) занятия

формирование практических навыков:

- работы в коллективе, толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий
- организации коммуникационного процесса с потребителем услуг

Перед посещением выставки студенты получают задание:

1. Проанализировать особенности и тенденции представленных на выставке выездных направлений
2. Проанализировать особенности и тенденции представленных на выставке въездных направлений

3. Проанализировать особенности и тенденции развития внутреннего туризма, представленных на выставке
4. Проанализировать представленные на выставке компании-партнеры(гостиницы, транспортные компании, страховые компании и т.д.)
5. Представить отчет в виде презентационных материалов

Вопросы, обсуждаемые на занятии:

1. Определение инкаминга как вида туристической деятельности.
2. Экономическое значение въездного туризма: отраслевые и макроэкономические критерии оценки.
3. Особенности статистического учета прибытий мировом и российском туризме.
4. Специфика и статистика въездного туризма.
5. Ведущие тенденции и принципы развития международного туризма; определяющие принципы развития въездного туризма.
6. Место РФ в индустрии мирового въездного туризма.
7. Прогнозы международных экспертов по развитию въездного туризма в России.
8. Какие географические, климатические и экономические условия РФ обуславливают развитие въездного туризма в РФ?
9. Каковы отличительные особенности рецептивной турдеятельности и какую связь с относительно небольшим количеством рецептивных фирм-туроператоров они имеют?
10. Назовите крупнейшие российские рецептивные турфирмы и охарактеризуйте их рецептивную турдеятельность.

Практическое занятие 10

Вид практического занятия: семинар-обсуждение

Тема и содержание занятия: виды и тенденции развития туризма

Краткое содержание (цель) занятия

формирование практических навыков:

- работы в коллективе, толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий
- разработки и предоставления гостиничного продукта, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий
- организации коммуникационного процесса с потребителем услуг

Вопросы, обсуждаемые на занятии:

1. Виды туризма. Критерии классификации
2. Особенности организации поездок в различных видах туризма.
3. Особенности организации пляжного туризма
4. Особенности организации пляжного туризма в Испании (Коста Брава)
5. Особенности организации пляжного туризма в Испании (Коста дель Соль)
6. Особенности организации пляжного туризма в Хорватии (Истрийский п-ов)
7. Особенности организации пляжного туризма в Хорватии (Дубровник)
8. Особенности организации пляжного туризма в Греции (Халкидики)
9. Особенности организации пляжного туризма в Турции (Анталья)
10. Особенности организации пляжного туризма в Турции (Мармарис)
11. Особенности организации пляжного туризма в Тунисе (Хаммамет)
12. Особенности организации пляжного туризма в Тунисе (Сусс)
13. Особенности организации пляжного туризма в Таиланде (Паттайя)
14. Особенности организации пляжного туризма на Кипре
15. Особенности организации пляжного туризма в Сочи
16. Особенности организации пляжного туризма в Анапе
17. Особенности организации пляжного туризма в Прибалтике.

18. Особенности организации горнолыжного туризма.
19. Особенности организации горнолыжного туризма в Андорре
20. Особенности организации горнолыжного туризма во Франции (Шамони)
21. Особенности организации горнолыжного туризма в Швейцарии (Саас Фе)
22. Особенности организации горнолыжного туризма в Австрии (Майерхофен)
23. Особенности организации горнолыжного туризма в Италии (Валь Гардена)
24. Особенности организации горнолыжного туризма в Финляндии
25. Особенности организации горнолыжного туризма в Словении
26. Особенности организации горнолыжного туризма в Словакии
27. Особенности организации горнолыжного туризма в Турции
28. Особенности организации горнолыжного туризма в России (Приэльбрусье)
29. Особенности организации горнолыжного туризма в России (Красная Поляна)
30. Особенности организации горнолыжного туризма в России (Подмосковье)
31. Особенности организации религиозного туризма на Святой Земле
32. Особенности организации православного паломничества в России
33. Особенности организации христианского паломничества в Западной Европе
34. Христианские реликвии, центры их содержания.
35. Нехристианские паломнические центры мира.

Практическое занятие 11

Вид практического занятия: смешанная форма

Тема и содержание занятия: туризм для людей с особыми потребностями

Краткое содержание (цель) занятия

формирование практических навыков:

- работы в коллективе, толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий
- разработки и предоставления гостиничного продукта, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий
- организации коммуникационного процесса с потребителем услуг

Перечень вопросов для обсуждения:

1. Нормативно-правовое регулирование «безбарьерного туризма»
2. Инновационные технологии в безбарьерном туризме
3. Тенденции и проблемы развития безбарьерного туризма : российский опыт
4. Тенденции и проблемы развития безбарьерного туризма : зарубежный опыт

В процессе практического занятия студенты анализируя сайты различных объектов туристской инфраструктуры, оценивают их подготовленность к обслуживанию туристов с ограниченными возможностями

Практическое занятие 12

Вид практического занятия: Решение кейсов

Тема и содержание занятия: калькуляция стоимости туристских услуг

Краткое содержание (цель) занятия

формирование практических навыков:

- работы в коллективе, толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий
- разработки и предоставления гостиничного продукта, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий
- организации коммуникационного процесса с потребителем услуг

Перечень вопросов для обсуждения:

1. Цена и ее функции. Факторы, влияющие на процесс ценообразования в сфере туризма.
2. Уровни ценообразования в туроперейтинге.
3. Факторы, от которых зависит цена продажи на туристские услуги.
4. Ценовая политика и ее этапы.
5. Методы ценообразования.
6. Себестоимость турпродукта и ее затраты.
7. Примерная структура себестоимости турпродукта.
8. Калькуляционные статьи, по которым группируются затраты туроператора.
9. Классификация затрат туроператора.
10. График безубыточности туристского продукта.

Практическое занятие 13

Вид практического занятия: семинар-обсуждение

Тема и содержание занятия: маркетинговые коммуникации в туризме

Краткое содержание (цель) занятия

формирование практических навыков:

- работы в коллективе, толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий
- разработки и предоставления гостиничного продукта, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий
- организации коммуникационного процесса с потребителем услуг

Перечень вопросов для обсуждения:

1. Сегментирование потребителей турпродукта по географическому признаку
2. Сегментирование потребителей турпродукта по экономическому принципу.
3. Сегментирование потребителей турпродукта по демографическому принципу.
4. Сегментирование туроператором туристского рынка по принципам туристических предпочтений.
5. Сегментирование потребителей по психоповеденческому принципу
6. Типы конкурентов.
7. Позиционирование гостиничного продукта
8. Позиционирование туристского продукта
9. Реклама в гостиничном бизнесе
10. Реклама в туроператорском бизнесе
11. Современные формы рекламы
12. Основные виды маркетинговых стратегий в туристском и(или) гостиничном бизнесе
13. Роль и место маркетинговых исследований в туристском и (или) гостиничном бизнесе
14. Конкуренция и конкурентоспособность в туризме и гостеприимстве.
15. Поведение потребителей.
16. Содержание и основные направления PR (связей с общественностью) в туризме и гостеприимстве.

Практическое занятие 14

Вид практического занятия: семинар -обсуждение

Краткое содержание (цель) занятия

формирование практических навыков:

- работы в коллективе, толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий
- разработки и предоставления гостиничного продукта, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий
- организации коммуникационного процесса с потребителем услуг

Тема и содержание занятия: организация продаж в туризме; франчайзинг в туризме; он-лайн продажи в туризме

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие франчайзинга
2. Роль франчайзинга в развитии туристского и гостиничного бизнеса
3. Условия франчайзинга
4. Понятие роялти
5. Договор франчайзинга

В процессе практического занятия студенты:

1. Изучают и сравнивают туристские ресурсы различных видов: туристский портал региона/города/страны, информационный туристский портал, профессиональный туристический портал, сайты систем поиска и бронирования туров, сайт туроператора, сайт турагентства.
2. Просматривают презентации и обучающие видео-ролики по работе в электронных системах бронирования. Осуществляют самостоятельный поиск гостиницы по заданным параметрам в демонстрационных версиях систем бронирования.
3. Осуществляют самостоятельный поиск билетов по заданным параметрам в демонстрационных версиях систем бронирования
4. Осуществляют самостоятельный поиск туров по заданным параметрам в демонстрационных версиях систем бронирования.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы; перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», перечень информационных технологий, необходимых для освоения дисциплины, используемых при осуществлении образовательного процесса, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

8.1. Основная литература

1. Организация туристской деятельности : учебник / А.Б. Косолапов. — Москва : КноРус, 2018. <https://www.book.ru/book/924108>
2. Организация сервисного обслуживания в туризме: Учебное пособие / Т.А. Джум, С.А. Ольшанская. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2015. <http://znanium.com/catalog/product/478441>
3. Основы устойчивого туризма: Учебное пособие / Шимова О.С. - М.:НИЦ ИНФРА-М, 2016
Режим доступа <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=558464>

8.2. Дополнительная литература

1. 1. Семеркова Л.Н. Технология и организация гостиничных услуг: Уч./Л.Н. Семеркова, В.А.Белякова, Т.И. Шерстобитова и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. Режим доступа <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=473650>
3. Организация транспортного обслуживания в туризме: Учебное пособие/Докторов А. В., Мышкина О. Е. - М.:ИНФРА-М,2016. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=521898>

8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

- 1..ИНИОН РАН – оптические компакт-диски (CD-ROM) – <http://www.inion.ru>.

2. Электронный банк данных Российской книжной палаты (РКП) «Российская национальная библиотека» - <http://www.bockhamber.ru>.
3. Научная электронная библиотека e-library: <http://www.e-library.ru/>
6. <http://www.turplib.ru> – туристическая библиотека «Все о туризме»
7. Главный Портал Индустрии гостеприимства и питания <http://www.HoReCa.ru>
8. Туристическая поисковая система <http://www.turpoisk.ru/>
9. Туристическая система <http://ruspo.ru/>
9. Система поиска туров <http://ruspo.ru/>
10. Сайт Всемирной туристской организации <http://www.world-tourism.org>
11. Сайт Федерального агентства по туризму <http://www.russiatourism.ru/>
12. Сайт Российского союза туриндустрии <http://www.rostourunion.ru/>
13. Сайт Ассоциации туроператоров России <http://www.ator.ru>
14. Информационная справочная система: информационно-правовой портал ГАРАНТ.РУ
<http://www.garant.ru/>

8.4. Перечень программного обеспечения, современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем

1. Microsoft Windows
2. Microsoft Office

1. Профессиональная база данных: Единый федеральный реестр туроператоров. <https://www.russiatourism.ru/operators/>
2. Профессиональная база данных: федеральный перечень туристских объектов (гостиницы и иные средства размещения): <http://xn----7sba3acabldhv3chawrl5bzn.xn--p1ai/index.php/displayAccommodation/index>
3. Профессиональная база данных: открытые данные Ростуризма. <http://opendata.russiatourism.ru/opendata>
4. Профессиональная база данных: открытые данные Министерства культуры РФ. <http://opendata.mkrf.ru/>
5. Профессиональная база данных: реестр инновационных продуктов, технологий и услуг, рекомендованных к использованию в Российской Федерации <https://innoprod.startbase.ru/>
6. Профессиональная база данных: портал Индустрии гостеприимства и питания <http://www.horeca.ru/>

1. Информационно-справочная система Booking.com <https://www.booking.com>
2. Информационно-справочная система Trivago <https://www.trivago.ru/>

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Процесс изучения дисциплины предусматривает контактную (работа на лекциях и практических занятиях) и самостоятельную (самоподготовка к лекциям и практическим занятиям) работу обучающегося.

В качестве основных форм организации учебного процесса по дисциплине «Технологии обслуживания в туризме» выступают лекционные и практические занятия (с использованием интерактивных технологий обучения, посещение профильных выставок, в гостиничных предприятиях), а так же самостоятельная работа обучающихся.

в предлагаемой методике обучения выступают лекционные и практические занятия (с использованием интерактивных технологий обучения.), а так же самостоятельная работа обучающихся.

- лекции

Теоретические занятия (лекции) организуются по потокам. На лекциях излагаются темы дисциплины, предусмотренные рабочей программой, акцентируется внимание на наиболее принципиальных и сложных вопросах дисциплины, устанавливаются вопросы для самостоятельной проработки.

Каждая лекция по дисциплине «**Технологии обслуживания в туризме**» освещает определенную тему (проблема, тесно связана с предыдущим материалом; – , содержит достаточное количество ярких и убедительных примеров, фактов, обоснований, имеет четко выраженную связь с практикой

– вызывает у обучающихся необходимый интерес познания, дает направление для самостоятельной работы;

– отражает методическую обработку материала (выделение главных мыслей и положений, подчеркивание выводов, повторение их в различных формулировках);

– является наглядной, сочетается с демонстрацией аудиовизуальных материалов, макетов, моделей и образцов;

– излагается четким и ясным языком, содержит разъяснение всех вновь вводимых терминов и понятий;

Конспект лекций является базой при подготовке к практическим занятиям, к экзаменам, а также самостоятельной научной деятельности.

Изложение лекционного материала рекомендуется проводить в мультимедийной форме (презентаций

. При этом основным методом ведения лекции является метод проблемного изложения материала, также используются интерактивные формы (например: **лекции – диалог** (лекция через серию вопросов, на которые слушатель должен отвечать непосредственно в ходе лекции).

- лекции:

1) проблемные лекции - характеризуются постановкой перед студентами учебных проблем-заданий, которые они должны самостоятельно решить, получив, таким образом, новые знания. В лекции сочетаются проблемные и информационные начала. Часть знаний обучающийся получает в виде готовых знаний, а часть добывает самостоятельно под руководством преподавателя. На этих лекциях процесс познания студентов приближается к поисковой, исследовательской деятельности.

Своеобразными разновидностями проблемных лекций являются лекция-Мозговая атака, лекция-дискуссия и лекция с разбором практических ситуаций.

2) лекция-диалог - вовлекает аудиторию в совместное размышление над научными истинами. Она предполагает непосредственный контакт преподавателя с аудиторией.

Практические занятия по дисциплине «**Технологии обслуживания в туризме**» проводятся с целью приобретения практических навыков в сфере гостиничного бизнеса.

Практические занятия по дисциплине «**Технологии обслуживания в туризме**» – метод репродуктивного обучения, обеспечивающий связь теории и практики, содействующий выработке у студентов умений и навыков применения знаний, полученных на лекции и в ходе самостоятельной работы.

Практическое занятие предполагает по заданию и под руководством преподавателей выполнение и презентацию студентами результатов индивидуальной работы , подготовку и презентацию индивидуального доклада по одной из проблемных тем «**Технологии обслуживания в туризме**» .

Практические занятия, включенные в изучение дисциплины «**Технологии обслуживания в туризме**» , направлены на формирование у студентов практических умений, практических навыков в области гостиничной деятельности ,развитие навыков командной работы, коммуникативной компетентности.

Практические занятия по дисциплине «**Технологии обслуживания в туризме**» проводятся в специализированном кабинете, оснащенном стендами, мультимедийным техническим

оборудованием и специализированным оборудованием., а также на базе гостиничных предприятий.

Практические занятия способствуют более глубокому пониманию теоретического материала учебного курса, а также развитию, формированию и становлению различных уровней составляющих профессиональной компетентности студентов.

Практические занятия способствуют более глубокому пониманию теоретического материала учебного курса, а также развитию, формированию и становлению различных уровней составляющих профессиональной компетентности студентов. Основой практикума выступают типовые задачи, которые должен уметь решать специалист в области гостиничной деятельности.

По дисциплине **«Технологии обслуживания в туризме»** используются **интерактивные формы занятий семинарского типа:**

- семинары:

1) семинар-обсуждение - являет собой целенаправленный и упорядоченный обмен идеями, суждениями, мнениями в группе ради поиска истин по заранее сформулированным проблемным ситуациям

2) смешанная форма – объединяет, как правило, выступления нескольких докладчиков перед аудиторией, имеющей примерно равные с докладчиком опыт и знания.

- **практические занятия**

3) экскурсия в гостиницу – выездное групповое занятие в сопровождении преподавателя

4) выездное занятие на выставку туризма – выездное групповое занятие в сопровождении преподавателя

5) решение кейсов - анализ реальных проблемных ситуаций, имевших место в соответствующей области профессиональной деятельности, и поиск вариантов лучших решений.

Целью самостоятельной работы обучающихся является формирование способностей к самостоятельному познанию и обучению, поиску литературы, обобщению, оформлению и представлению полученных результатов, их критическому анализу, поиску новых и неординарных решений, аргументированному отстаиванию своих предложений, умений подготовки выступлений и ведения дискуссий.

Самостоятельная работа студентов по дисциплине **«Технологии обслуживания в туризме»** дисциплине проводится с целью:

- систематизации и закрепления полученных теоретических знаний и практических умений обучающихся;
- углубления и расширения теоретических знаний;
- формирования умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу;
- развития познавательных способностей и активности обучающихся: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности, организованности;
- формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, совершенствованию и самоорганизации;
- формирования общих и профессиональных компетенций
- развитию исследовательских умений

Самостоятельная работа является обязательной для каждого обучающегося

Формы самостоятельной работы

Подготовка индивидуальных заданий:

- написание доклада,
- работа в электронной образовательной среде,
- подготовка презентаций по темам.
- конспектирование, составление обзоров по темам

-самостоятельное выполнение практических заданий репродуктивного типа (ответы на вопросы, тренировочные упражнения, опыты, задачи, тесты).

-выполнение творческих заданий.

Самостоятельная работа является обязательной для каждого обучающегося.

10. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Учебные занятия по дисциплине «**Технологии обслуживания в туризме**». проводятся в следующих оборудованных учебных кабинетах, оснащенных соответствующим оборудованием :

Вид учебных занятий по дисциплине	Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий с перечнем основного оборудования
Занятия лекционного типа, групповые и индивидуальные консультации, текущий контроль, промежуточная аттестация	Учебная аудитория, специализированная учебная мебель. ТСО: видеопроекторное оборудование; ноутбук с возможностью подключения к сети Интернет Доска.
Занятия семинарского типа	Учебная аудитория, специализированная учебная мебель. ТСО: переносное видеопроекторное оборудование для презентаций. Доска. Кабинет туристско-рекреационного проектирования, специализированная учебная мебель ТСО: интерактивная карта Республики Дагестан, стенды, плакаты, наглядные материалы, макеты, изделия народных художественных промыслов
Самостоятельная работа обучающихся	Помещение для самостоятельной работы, специализированная учебная мебель ТСО: Автоматизированные места студентов с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду. Помещение для самостоятельной работы в читальном зале библиотеки филиала, специализированная учебная мебель автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет»