

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Кудрявцев М.Г.
Должность: Проректор по образовательной деятельности
Дата подписания: 23.11.2023
Уникальный программный ключ:
790a1a8df2525774421adc1fc96453f0e902bfb0

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
МИНИСТЕРСТВА СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
**«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
ИМЕНИ В.И. ВЕРНАДСКОГО»**
(Университет Вернадского)

Кафедра Управления

Принято Ученым советом
Университета Вернадского
«23» ноября 2023 г. протокол №5

«УТВЕРЖДЕНО»
Проректор по образовательной деятельности
Кудрявцев М.Г.
«23» ноября 2023 г.



Рабочая программа дисциплины

Основы туризма и гостеприимства

Направление подготовки 43.03.02 Туризм

Профиль Технологии и организация туроператорских и турагентских услуг

Квалификация Бакалавр

Форма обучения очная

Балашиха, 2023

Рабочая программа разработана в соответствии с ФГОС ВО по направлению 43.03.02 Туризм

Рабочая программа дисциплины разработана старшим преподавателем кафедры Управления Бобер В.С.

Рецензент: доцент кафедры Управления, к.э.н. Кондрашова О.Н.

1 Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с установленными в ОПОП ВО индикаторами достижения компетенций

1.1 Перечень компетенций, формируемых учебной дисциплиной

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции Планируемые результаты обучения
Общепрофессиональная компетенция	
<p><i>ОПК-2</i> <i>Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью</i></p>	<p>Знать (З): организационные основы туристской индустрии, структуру туристской отрасли, особенности правовых и хозяйственных отношений между участниками туристской деятельности; понятие, виды и технологии организации деятельности туроператоров, турагентов и контрагентов туристской деятельности, особенности и состав туристского продукта и его составных элементов; особенности организации туристской деятельности в России во внутреннем, въездном и выездном туризме</p>
	<p>Уметь (У): определять необходимую структуру и содержание туристского продукта, использовать международные системы бронирования услуг в туризме, методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской индустрии разных типов; осуществления контроля деятельности структурных подразделений объектов туристской сферы</p>
	<p>Владеть (В): владеет навыками и опытом: определения цели и задач управления структурными подразделениями объектов туристской индустрии; использования основных методов и приемов планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской индустрии; осуществления контроля деятельности структурных подразделений объектов туристской сферы</p>
<p><i>ОПК-3</i> <i>Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности</i></p>	<p>Знать (З): системы менеджмента качества в индустрии туризма, технологии обеспечения качества оказания туристских услуг</p>
	<p>Уметь (У): обеспечивать стандарты качества процессов оказания туристских услуг</p>
	<p>Владеть (В): навыками и опытом: оценки качества оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон; обеспечения требуемого качества процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами</p>

2. Цели и место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Основы туризма и гостеприимства» относится к обязательной части профессиональной образовательной программы высшего образования 43.03.02 Туризм, профиль Технологии и организация туроператорских и турагентских услуг

Цели изучения дисциплины: формирование у студентов профессиональных знаний о мировой и отечественной индустрии туризма, а также обретение навыков по организации обслуживания потребителей индустрии туризма и гостеприимства.

Формирование знаний в области организации туристской деятельности, основных функций туризма и его роли в жизни общества; анализ структуры и динамики международного и российского туристского и гостиничного рынков; формирование навыков обслуживания в туризме и индустрии гостеприимства.

3. Объем учебной дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий, текущий и промежуточный контроль по дисциплине) и на самостоятельную работу обучающихся

Вид учебной работы	3 семестр
Общая трудоемкость дисциплины, зачетных единиц	5
часов	180
Аудиторная (контактная) работа, часов	64,3
в т.ч. занятия лекционного типа	32
занятия семинарского типа	32
промежуточная аттестация	0,3
Самостоятельная работа обучающихся, часов	106,7
Контроль	9
Вид промежуточной аттестации	экзамен

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

4.1 Перечень разделов дисциплины с указанием трудоемкости аудиторной (контактной) и самостоятельной работы, видов контролей и перечня компетенций

Наименование разделов и тем	Трудоемкость, часов			Код компетенции
	всего	в том числе		
		аудиторной (контактной) работы	самостоятельной работы	
Раздел 1. Значение туризма в жизни общества. Организационные основы туризма.	85	32	53	ОПК-2 ОПК-3
Раздел 2. Международный туристский рынок. Туризм в России.	86	32,3	53,7	
Итого за семестр	171	64,3	106,7	
Промежуточная аттестация	9	0,3	-	
ИТОГО по дисциплине	180	64,3	106,7	

4.2 Содержание дисциплины по разделам

Раздел 1. Значение туризма в жизни общества. Организационные основы туризма.

Перечень учебных элементов раздела:

Тема 1.1. История развития туризма и гостеприимства

Этапы и закономерности развития туризма в мире как как одной из сфер общественного развития. Путешествие как основа современного туризма. Основные понятия: «путешествие», «путешественник», «туризм», «турист», «въездной туризм», «выездной туризм», внутренний туризм». Факторы развития туризма: политические, экономические, социальные, распространения культуры и образования, успехи в развитии транспорта, развитие средств информации. Условия, необходимые для успешного

развития туризма: природные богатства, инфраструктура, материальная база, транспорт, культурный потенциал. Функции туризма: социально-культурная, рекреационная, познавательная, развивающая, развлекательная.

Тема 1.2. Значение туризма в решении экономических и социальных проблем общества.

Возможности экономического воздействия туризма. Влияние туризма на развитие потребительского спроса и отраслей, выпускающих потребительскую, сувенирную и специальную туристскую продукцию. Роль туризма в увеличении доходов транспортных и развлекательных предприятий, средств связи. Проблемные стороны воздействия туризма на экономику региона. Значение туризма в решении социальных проблем общества: восстановление трудоспособности человека, рациональное использование свободного времени, обеспечение занятости населения, рост доходов трудящихся, экологическая невредность туризма. Гуманитарное значение туризма. Туризм как совмещение отдыха с познанием. Мирная направленность туризма. Интеллектуальное содержание туризма и экскурсий. Мирная направленность туризма и воспитание подрастающего поколения. Формирование гражданской позиции, опираясь на закономерности исторического развития общества и сферы туризма.

Тема 2.1 Основные понятия в сфере туризма и гостеприимства

Основные понятия: маршрут, туристский маршрут, тур, пакет-тур, транстур, туристская путевка, туристский ваучер, договор на туристское обслуживание, гостеприимство, гостиница, гостиничные услуги. Классификация маршрутов и туров по признакам: формирование и содержание пакета услуг при продаже, содержание программы обслуживания, сезонность действия, построение трассы маршрута, продолжительность путешествия, возрастной состав участников. Классификация транстуров по виду транспорта на маршруте и его принадлежности.

Тема 2.2 Туристский продукт и его потребительские свойства

Понятие «туристский продукт». Туристский продукт и его составляющие: туры, туристско-экскурсионные услуги, товары. Этапы разработки туристского продукта: изучение спроса потребителей, определение видов, форм и элементов продукта, периодичности его предоставления; составление туристских пакетов, расчет стоимости, реклама, продажа, обслуживание, анализ обслуживания. Потребительские свойства туристского продукта

Тема 2.3 Технология обслуживания туристов

Определение понятий: «туристско-экскурсионная организация», «туроператор», «турагент». Цели и функции туристскоэкскурсионных организаций. Понятие и содержание программы обслуживания. Состав услуг. Основные и дополнительные услуги. Технология обслуживания как инструмент качества в туризме. Рекомендации по обслуживанию туристов во время путешествия.

Тема 2.4 Индустрия туризма.

Понятие «индустрия туризма». Пять участников туристского сектора: гостиницы, транспорт, турагентства, туроператоры, глобальные компьютерные системы. Роль и место каждого участника туристского сектора на рынке. Каналы сбыта туристских продуктов и услуг, продвижения туристского продукта посредством информационных и телекоммуникационных технологий продвижения, в том числе в информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Транспортные предприятия в туризме. Роль транспортных услуг в туризме. Рейтинг видов транспорта по их использованию для туристских перевозок. Перевозка туристов водным, автомобильным и железнодорожным транспортом. Гостиничные предприятия в туризме. Роль гостиничных услуг в туризме. Классификация гостиниц по признакам: число номеров, целевые рынки, уровень сервиса, место размещения, природные зоны размещения, время функционирования. Другие классификации гостиниц и средств размещения туристов. Виды номеров. Принципы обслуживания в гостиницах. Предприятия питания в туризме. Роль услуги питания в

туризме. Типы предприятий питания, используемые в туризме. Классификация ресторанов и баров. Принципы обслуживания туристов в ресторанах.

Раздел 2. Международный туристский рынок. Туризм в России.

Перечень учебных элементов раздела:

Тема 3.1 Международный туристский рынок

Понятие «туристский рынок». Элементы туристского рынка: спрос, предложение, цена и конкуренция. Взаимодействие основных элементов туристского рынка. Основные участники туристского рынка: производители туристского продукта, потребители туристского продукта, государство. Особенности туристского рынка. Страны, принимающие туристов и страны, отправляющие туристов. Пассивный и активный туризм. Туристский баланс. Экспорт и импорт туристских услуг. Доходы от экспорта туристских услуг. Потребительские расходы на туризм. Расходы на туристский импорт. Структура международного туристского рынка. Региональные туристские рынки. Национальные туристские рынки. Динамика международного туризма. Доля регионов мира на туристском рынке по прибылям и поступлениям от международного туризма (в развитии по годам).

Тема 3.2. Международные туристские организации и мероприятия

Виды международных туристских организаций. Цели и задачи международных туристских организаций. Ведущая роль Всемирной туристской организации (ЮНВТО). Другие международные туристские организации. Членство в международных туристских организациях. Роль международных туристских организаций в развитии международного туризма. Основные международные туристские мероприятия. Календарь их проведения

Тема 4.1. Современное состояние туризма в России

История развития туризма в России. Современное состояние туризма. Мониторинг туристского рынка. Туристский потенциал регионов России: объекты познавательного, оздоровительного, спортивного, делового и иного назначения. Основные проблемы туристского рынка РФ. Структура российского туристского рынка. Динамика развития внутреннего туризма. Въездной туризм. Основные страны – поставщики туристов в Россию. Динамика въездного потока по целям путешествий. Выездной туризм. Структура выездного потока по целям путешествий (в динамике). Основные страны выезда граждан РФ. Туристский баланс России по экспорту и импорту туристских услуг. Приоритетные направления развития российского туризма: внутренний туризм, въездной туризм, социальный туризм, самодетельный туризм. Структура управления туризмом в России. Задачи государственной политики и нормативно-правовая база в сфере туризма. Общественные организации на российском туристском рынке.

Тема 4.2 Характеристика и тенденции развития индустрии гостеприимства в России

Основные этапы развития гостиничной индустрии в России. Современное состояние гостиничного хозяйства. Исследования туристского рынка, потребителей, конкурентов, в т.ч. с целью обоснования, разработки и продвижения нового туристского продукта, экскурсионного маршрута. Национальная классификация гостиниц. Структура гостиничного фонда. Современные требования к гостиничному хозяйству и обслуживанию. Участие иностранного капитала. Перспективы развития. Предприятия питания в России: краткая характеристика и тенденции развития.

5. Оценочные материалы по дисциплине

Оценочные материалы по дисциплине представлены в виде фонда оценочных средств.

6. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

6.1 Перечень учебно-методического обеспечения по дисциплине

№ п/п	Автор, название, место издания, издательство, год издания, количество страниц, режим доступа
1	Методические указания по изучению дисциплины

6.2 Перечень учебных изданий, необходимых для освоения дисциплины

Основная литература:

1. Стахова, Л. В. Основы туризма : учебник для вузов / Л. В. Стахова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 327 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14912-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519853>

2. Березовая, Л. Г. История туризма и гостеприимства : учебник для вузов / Л. Г. Березовая. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 429 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17458-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/533149>

Дополнительная литература:

1. Скобкин, С. С. Основы маркетинга гостиничных услуг : учебник для среднего профессионального образования / С. С. Скобкин. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 212 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16165-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/530549>

2. Бугорский, В. П. Правовое и нормативное регулирование в индустрии гостеприимства : учебник и практикум для вузов / В. П. Бугорский. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 165 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-9313-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513656>

3. Каменец, А. В. Основы культурно-досуговой деятельности : учебник для вузов / А. В. Каменец, И. А. Урмина, Г. В. Заярская ; под научной редакцией А. В. Каменца. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 185 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06403-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513760>

6.3 Современные профессиональные базы данных, информационные справочные системы и лицензионное программное обеспечение

Современные профессиональные базы данных, информационные справочные системы, цифровые электронные библиотеки и другие электронные образовательные ресурсы

1. Договор о подключении к Национальной электронной библиотеке и предоставлении доступа к объектам Национальной электронной библиотеки №101/НЭБ/0502-п от 26.02.2020 5 лет с пролонгацией

2. Соглашение о бесплатном тестовом доступе к Polpred.com. Обзор СМИ 27.04.2016 бессрочно

3. Соглашение о бесплатном тестовом доступе к Polpred.com. Обзор СМИ 02.03.2020 бессрочно

4. Информационно-справочная система «Гарант» – URL: <https://www.garant.ru/>
Информационно-справочная система Лицензионный договор № 261709/ОП-2 от 25.06.2021

5. «Консультант Плюс». – URL: <http://www.consultant.ru/> свободный доступ

6. Электронно-библиотечная система AgriLib <http://ebs.rgunh.ru/> (свидетельство о государственной регистрации базы данных №2014620472 от 21.03.2014).

Доступ к электронной информационно-образовательной среде, информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Система дистанционного обучения Moodle www.portfolio.rgunh.ru (свободно распространяемое)
2. Право использования программ для ЭВМ Mirapolis HCM в составе функциональных блоков и модулей: Виртуальная комната.
3. Инновационная система тестирования – программное обеспечение на платформе 1С (Договор № К/06/03 от 13.06.2017). Бессрочный.
4. Образовательный интернет – портал Университета Вернадского (свидетельство о регистрации средства массовой информации Эл № ФС77-51402 от 19.10.2012).

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение

1. OpenOffice – свободный пакет офисных приложений (свободно распространяемое)
2. linuxmint.com <https://linuxmint.com/> (свободно распространяемое)
3. Электронно-библиотечная система AgriLib <http://ebs.rgunh.ru/> (свидетельство о государственной регистрации базы данных №2014620472 от 21.03.2014) собственность университета.
4. Официальная страница ФГБОУ ВО МСХ РФ «Российский государственный университет народного хозяйства имени В.И. Вернадского» <https://vk.com/rgunh.ru> (свободно распространяемое)
5. Портал ФГБОУ ВО МСХ РФ «Российский государственный университет народного хозяйства имени В.И. Вернадского» (свободно распространяемое) <https://zen.yandex.ru/id/5fd0b44cc8ed19418871dc31>
6. Антивирусное программное обеспечение Dr. WEB Desktop Security Suite (Сублицензионный договор №13740 на передачу неисключительных прав на программы для ЭВМ от 01.07.2021).

6.4 Перечень учебных аудиторий, оборудования и технических средств обучения

Учебная аудитория для проведения лекционных занятий (поточная). Специализированная мебель, доска меловая, мультимедийное оборудование, проектор, экран настенный	143907, Московская область, г. Балашиха, ул. шоссе Энтузиастов, д.50, каб. 129 Площадь помещения 118,1 кв.м № по технической инвентаризации 140, этаж 1
Учебная аудитория для занятий лекционного типа, семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы), для проведения групповых консультаций и индивидуальной работы обучающихся с педагогическими работниками, для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации. Специализированная мебель, доска меловая. Мультимедийное оборудование, проектор, экран настенный	143907, Московская область, г. Балашиха, ул. шоссе Энтузиастов, д. 50, каб. 125 Площадь помещения 51,6 кв.м № по технической инвентаризации 136, этаж 1
Помещение для самостоятельной работы. Персональные компьютеры в сборке с выходом в интернет.	143907, Московская область, г. Балашиха, ул. шоссе Энтузиастов, д. 50, читальный зал Площадь помещения 497,4 кв. м. № по технической инвентаризации 177, этаж 1
Помещение для самостоятельной работы. Специализированная мебель, персональные компьютеры в сборке с выходом в интернет.	143900, Московская область, г. Балашиха, ул. Юлиуса Фучика д.1, каб. 320 Площадь помещения 49,7 кв. м. № по технической инвентаризации 313, этаж 3

<p>Учебная аудитория для учебных занятий обучающихся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ. Специализированная мебель. Автоматизированное рабочее место для инвалидов-колясочников с коррекционной техникой и индукционной системой ЭлСис 290; Автоматизированное рабочее место для слабовидящих и незрячих пользователей со стационарным видеоувеличителем ЭлСис 29 ON; Автоматизированное рабочее место для слабовидящих и незрячих пользователей с портативным видеоувеличителем ЭлСис 207 CF; Автоматизированное рабочее место для слабовидящих и незрячих пользователей с читающей машиной ЭлСис 207 CN; Аппаратный комплекс с функцией видеоувеличения и чтения для слабовидящих и незрячих пользователей ЭлСис 207 OS.</p>	<p>143907, Московская область, г. Балашиха, ул. шоссе Энтузиастов, д. 50, каб. 105 Площадь помещения 52,8 кв. м. № по технической инвентаризации 116, этаж 1</p>
--	--

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
МИНИСТЕРСТВА СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
ИМЕНИ В.И. ВЕРНАДСКОГО»
(Университет Вернадского)

Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной
аттестации обучающихся по дисциплине

Основы туризма и гостеприимства

Направление подготовки 43.03.02 Туризм

Профиль Технологии и организация туроператорских и турагентских услуг

Квалификация Бакалавр

Форма обучения очная

Балашиха 2023 г.

1. Описание показателей и критериев оценивания планируемых результатов обучения по учебной дисциплине

Код и наименование компетенции	Уровень освоения	Индикатор сформированности компетенций Планируемые результаты обучения
<p><i>ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью</i></p>	<p align="center">Пороговый (удовлетворительно)</p>	<p>знать: организационные основы туристской индустрии, структуру туристской отрасли, особенности правовых и хозяйственных отношений между участниками туристской деятельности; понятие, виды и технологии организации деятельности туроператоров, турагентов и контрагентов туристской деятельности, особенности и состав туристского продукта и его составных элементов; особенности организации туристской деятельности в России во внутреннем, въездном и выездном туризме</p> <p>уметь: определять необходимую структуру и содержание туристского продукта, использовать международные системы бронирования услуг в туризме, методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской индустрии разных типов; осуществления контроля деятельности структурных подразделений объектов туристской сферы</p> <p>владеть: владеет навыками и опытом: определения цели и задач управления структурными подразделениями объектов туристской индустрии; использования основных методов и приемов планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской индустрии; осуществления контроля деятельности структурных подразделений объектов туристской сферы</p>
	<p align="center">Продвинутый (хорошо)</p>	<p>Знает твердо: организационные основы туристской индустрии, структуру туристской отрасли, особенности правовых и хозяйственных отношений между участниками туристской деятельности; понятие, виды и технологии организации деятельности туроператоров, турагентов и контрагентов туристской деятельности, особенности и состав туристского продукта и его составных элементов; особенности организации туристской деятельности в России во внутреннем, въездном и выездном туризме</p> <p>Умеет уверенно: определять необходимую</p>

		<p>структуру и содержание туристского продукта, использовать международные системы бронирования услуг в туризме, методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской индустрии разных типов; осуществления контроля деятельности структурных подразделений объектов туристской сферы</p> <p>Владеет уверенно: владеет навыками и опытом: определения цели и задач управления структурными подразделениями объектов туристской индустрии; использования основных методов и приемов планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской индустрии; осуществления контроля деятельности структурных подразделений объектов туристской сферы</p>
	<p>Высокий (отлично)</p>	<p>Имеет сформировавшееся систематические знания: организационные основы туристской индустрии, структуру туристской отрасли, особенности правовых и хозяйственных отношений между участниками туристской деятельности; понятие, виды и технологии организации деятельности туроператоров, турагентов и контрагентов туристской деятельности, особенности и состав туристского продукта и его составных элементов; особенности организации туристской деятельности в России во внутреннем, въездном и выездном туризме</p> <p>Имеет сформировавшееся систематическое умение: определять необходимую структуру и содержание туристского продукта, использовать международные системы бронирования услуг в туризме, методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской индустрии разных типов; осуществления контроля деятельности структурных подразделений объектов туристской сферы</p> <p>Показал сформировавшееся систематическое владение: владеет навыками и опытом: определения цели и задач управления структурными подразделениями объектов туристской индустрии; использования основных методов и приемов планирования,</p>

		организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской индустрии; осуществления контроля деятельности структурных подразделений объектов туристской сферы
<i>ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности</i>	Пороговый (удовлетворительно)	знать: системы менеджмента качества в индустрии туризма, технологии обеспечения качества оказания туристских услуг уметь: обеспечивать стандарты качества процессов оказания туристских услуг владеть: навыками и опытом: оценки качества оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон; обеспечения требуемого качества процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами
	Продвинутый (хорошо)	Знает твердо: системы менеджмента качества в индустрии туризма, технологии обеспечения качества оказания туристских услуг Умеет уверенно: обеспечивать стандарты качества процессов оказания туристских услуг Владеет уверенно: навыками и опытом: оценки качества оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон; обеспечения требуемого качества процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами
	Высокий (отлично)	Имеет сформировавшееся систематические знания: системы менеджмента качества в индустрии туризма, технологии обеспечения качества оказания туристских услуг Имеет сформировавшееся систематическое умение: обеспечивать стандарты качества процессов оказания туристских услуг Показал сформировавшееся систематическое владение: навыками и опытом: оценки качества оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон; обеспечения требуемого качества процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами

Для формы итогового контроля - экзамен:

оценка «отлично» выставляется, если студент полностью усвоил материал по программе дисциплины, способен преобразовывать теоретические знания в профессиональные умения и навыки;

оценка «хорошо» выставляется, если студент усвоил материал по программе дисциплины, способен преобразовывать теоретические знания в профессиональные

умения и навыки, но допускает несущественные ошибки;

оценка «удовлетворительно» выставляется, если студент в целом усвоил материал по программе дисциплины, способен преобразовывать теоретические знания в профессиональные умения и навыки, но допускает отдельные существенные ошибки;

оценка «неудовлетворительно» выставляется, если студент не усвоил материал по программе дисциплины, не способен преобразовывать теоретические знания в профессиональные умения и навыки.

2. 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

Примерная тематика для рефератов и докладов

1. Туризм. Рекреация. Отдых: общее и особенное.
2. Первые достопримечательности, турагентства и организованные экскурсии.
3. Всемирная туристская и гостиничные организации.
4. Российские туристские и гостиничные организации, ассоциации.
5. Самые роскошные отели мира.
6. Необычные и удивительные средства размещения.
7. Туристская дестинация.
8. Паломничество как разновидность туризма.
9. Городской туризм.
10. МІСЕ-индустрия. Конгрессно-выставочный туризм.
11. Международный туризм.
12. Спортивный туризм.
13. Экологический туризм.
14. Событийный туризм.
15. Сельский туризм.
16. Туроператор и турагент: договорные отношения между ними.
17. Развитие туризма в России на современном этапе (1990-2012гг.).
18. Экскурсионная деятельность.
19. Выставочная деятельность.
20. Особенности страхования в туризме.
21. Маркетинг туристских услуг.
22. Информационные технологии в гостиничном, ресторанном и туристском бизнесе.
23. Франчайзинг в индустрии туризма и гостеприимства.
24. Таймшер как разновидность туризма.
25. Паспортно-визовые формальности.

ПРИМЕРНЫЙ ВАРИАНТ ТЕСТОВЫХ ЗАДАНИЙ

1 вариант

1. Какие признаки отличают туриста от всех остальных путешественников согласно Российскому Законодательству?
 - 1) цель поездки
 - 2) расстояние и продолжительность
 - 3) цель поездки и расстояние
 - 4) продолжительность и цель поездки
2. Какая из перечисленных поездок является туристской согласно Российскому законодательству?
 - 1) мистер X отправился в двухлетнее кругосветное путешествие на собственной яхте
 - 2) мадам X, выехавшая на несколько месяцев в другую страну, работает в семье гувернанткой

- 3) мистер X и У отправились организованной группой в Китай на выставку ЭКСПО
- 4) мадам X поехала отдохнуть в Новую Зеландию на неопределенный срок
3. Туроператор, согласно Российскому Законодательству,- это:
- 1) посредник между разработчиком турпродукта и клиентом
 - 2) туристская фирма, которая разрабатывает, продвигает и реализует турпродукт
 - 3) крупная туристская компания 4) любая компания, оказывающая туристам услуги.
4. Какой из факторов, влияющих на развитие туризма, относится к динамичному?
- 1) использование рабочего времени
 - 2) географический
 - 3) культура питания
 - 4) климатический
5. Что принято называть экономике международного туризма пассивным туризмом?
- 1) экспорт услуг туристам
 - 2) наблюдение за спортивными мероприятиями
 - 3) въезд туристов
 - 4) выезд туристов и вывоз из страны валютных средств.
6. Безопасность в туризме – это:
- 1) личная неприкосновенность туристов
 - 2) безопасность принимающих государств и туристов
 - 3) экологическая безопасность и безопасность туристских фирм
 - 4) личная безопасность туристов и их имущества, безопасность туристских фирм, принимающих государств и экологическая безопасность.
7. От чего зависит обслуживание на авиатранспорте?
- 1) от цены
 - 2) от продолжительности полета
 - 3) от социального положения
 - 4) от класса обслуживания
8. Основной международной организацией, регулирующей деятельность воздушного транспорта, является:
- 1) IATA
 - 2) ИНА
 - 3) РСПТИ
 - 4) WTO
9. Какие элементы включает в себя концепция круизного отдыха?
- 1) перевозка туристов
 - 2) перевозка и время на берегу
 - 3) перевозка и питание
 - 4) перевозка, питание, развлечения и время на берегу.
10. По какой схеме исторически происходило развитие гостиничного бизнеса в России?
- 1) таверна – мотель
 - 2) постоялый двор – гостиница
 - 3) корчма – гостиница
 - 4) капеллями – мотель
11. Какое из средств размещения не относится в России к специализированным?
- 1) пансионат
 - 2) санаторий
 - 3) лагерь труда и отдыха
 - 4) конгресс – центр
12. Франчайзинг предусматривает:
- 1) правовую независимость партнеров
 - 2) слияние в одно предприятие
 - 3) передачу прав пользования торговой маркой без обязательств с другой стороны

4) неподчинение управленческим критериям крупной фирмы в течение времени, обусловленного договором.

2 вариант

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

- 1) от 12 до 24 часов
- 2) от 24 часов до года
- 3) от 24 часов до 6 месяцев
- 4) от 24 часов до нескольких лет

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

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

3. Что не относится к экономической функции туризма?

- 1) создание новых рабочих мест
- 2) восстановление работоспособности населения
- 3) развитие местной инфраструктуры
- 4) увеличение валютных поступлений

4. Какой из вариантов наиболее отражает сущность экологического туризма?

- 1) охрана относительно нетронутых уголков природы
- 2) сохранение местной флоры и фауны с помощью средств от экотуризма и обеспечение занятости местного населения
- 3) занятость местного населения
- 4) получение прибыли и занятость населения

5. Какой из ответов отражает ситуацию, при которой для Германии характерен туристский импорт, а для Великобритании – туристский экспорт?

- 1) из Германии в Великобританию – ввоз туристских впечатлений, а из Великобритании в Германию – ввоз валюты
- 2) в Великобританию – ввоз валюты и туристов, а в Германию – вывоз туристских впечатлений и сувениров
- 3) в Германию – ввоз туристских впечатлений и сувениров, а в Великобританию – ввоз туристов
- 4) в Великобританию – ввоз туристских впечатлений и сувениров, в Германию – ввоз туристов и валюты.

6. Основные преимущества авиационного транспорта для туристов:

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

7. Трансфер – это:

- 1) предоставление автобуса для обеспечения встречи туристов или туристских групп
- 2) проезд туристов из одной страны в другую через промежуточные страны
- 3) предоставление транспортного средства для обеспечения встречи / проводов туристов или туристских групп
- 4) индивидуальное путешествие на автомобиле.

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

- 1) автобус
- 2) круизное судно

- 3) самолет
- 4) автомобиль
- 9. Чартерные авиаперевозки – это:
 - 1) авиапоездка в один конец
 - 2) перевозка для shop туристов
 - 3) перевозка «вне расписания»
 - 4) поездка для бизнес – туристов
- 10. Средства размещения в России – это:
 - 1) любые объекты, предназначенные для временного проживания туристов
 - 2) совокупность гостиничных предприятий
 - 3) любые заведения (кроме гостиниц), предоставляющие места для ночлега туристам
 - 4) специализированные заведения, основная деятельность которых заключается в предоставлении услуг размещения
- 11. К какому типу зарубежных гостиниц относится гостиница, отвечающая параметрам: сдаваемый в аренду коттедж на пять номеров типа апартамент, расположенный у побережья Франции?
 - 1) гостиница – апартамент
 - 2) мотель
 - 3) курортная гостиница
 - 4) гостиница типа кондоминимум

Примерные тестовые задания для промежуточной аттестации

- 1. Национальная классификация гостиниц основана на:
 - 1) системе баллов
 - 2) системе разрядов
 - 3) буквенной системе
 - 4) системе звезд
- 2. Какая из перечисленных функций не является основополагающей при разработке организационной структуры гостиницы?
 - 1) разделение труда
 - 2) установка обязанностей и ролей
 - 3) установка дисциплины
 - 4) определение каналов взаимосвязи
- 3. К какой службе гостиницы относятся следующие функции: проводы гостя в номер и доставка багажа?
 - 1) горничные
 - 2) портье
 - 3) посыльные
 - 4) швейцары
- 4. Какое из предприятий общественного питания не установлено Российским Законодательством как тип?
 - 1) закусочная
 - 2) буфет
 - 3) кафе
 - 4) столовая
- 5. К материально-бытовым услугам предприятий общественного питания относят:
 - 1) сбор использованной посуды и ее мойка
 - 2) проведение концертов
 - 3) консультации посетителей по вопросам приготовления блюд
 - 4) расчет с посетителями
- 6. Приготовление кулинарной продукции для банкета, осуществляемое в помещении заказчика и под его контролем, - это:

- 1) буфет
 - 2) кейтеринг
 - 3) раздаточное предприятие
 - 4) индивидуальный кейтеринг
7. Заготовочные цеха общественного питания осуществляют следующую функцию:
- 1) тепловая обработка
 - 2) производство полуфабрикатов
 - 3) оформление блюд
 - 4) реализация кулинарной продукции
8. Континентальный завтрак – это:
- 1) легкий завтрак
 - 2) завтрак в форме бранча
 - 3) полный завтрак
 - 4) завтрак для туриста
9. Что не входит в состав торговых помещений предприятий общественного питания?
- 1) буфет
 - 2) сервизная
 - 3) холодный цех
 - 4) гардероб
10. Какой форме организации питания соответствует следующая характеристика: «Четырехзвездочная гостиница организует праздничный обед с 12 до 16. Предлагается большой выбор холодных закусок, десертов, шампанское, отдельная развлекательная программа для детей»:
- 1) шведский стол
 - 2) английский завтрак
 - 3) табльдот
 - 4) бранч
11. Что не верно характеризует таймшер?
- 1) срок владения до 10 лет
 - 2) год делится условно на 52 недели
 - 3) возможна передача владения по наследству
 - 4) расчетная единица – неделя.
12. Туристские ресурсы – это:
- 1) рекреационные ресурсы
 - 2) природные, географические, историко-культурные ресурсы
 - 3) материально-технические ресурсы
 - 4) географические, природно-климатические, историко-культурные ресурсы и инфраструктура.

Примерные темы и задания по выполнению контрольных работ

Вариант 1 Индустрия гостеприимства: ее сущность и инфраструктура.

1. Понятие услуги (сервиса), виды сервиса.
2. Сущность индустрии гостеприимства и ее сегменты.
3. Психология обслуживания в индустрии гостеприимства.

Вариант 2 Роль в индустрии гостеприимства транспортной системы и туризма.

1. Классификация средств перемещения.
2. Услуги, предоставляемые на транспорте, современное состояние и правовое обеспечение.
3. Круизный отдых в индустрии гостеприимства.

Вариант 3 Компонент индустрии гостеприимства – гостиничный сервис.

1. Историческое развитие гостиничного бизнеса.

2. Гостиницы: понятие, типы и их характеристика.
3. Современные формы управления предприятиями средств размещения.
4. Организационная структура гостиницы и характеристика ее подразделений.

Вариант 4 Функциональное назначение и структура предприятий общественного питания в социально-культурном сервисе и туризме.

1. История развития предприятий общественного питания и современное состояние.
2. Понятие о предприятиях общественного питания, типы, классы, квалификация.
3. Виды услуг и обслуживания на предприятиях общественного питания.
4. Организационная структура предприятий питания.
5. Производственно-торговая структура предприятий общественного питания.

Вариант 5 Управленческая структура и функции пищевого комплекса в социально-культурном сервисе.

1. Управление пищевым комплексом.
2. Кухонная структура.
3. Рестораны.
4. Бары.
5. Отдел уборки «внутренней уборки».
6. Отдел обслуживания массовых мероприятий.

Вариант 6 Ресторанный бизнес: развитие и классификация.

1. Ресторан в развитии.
2. Концепция и профиль ресторана.
3. Выбор места для ресторана.
4. Мощности и компоновка кухонного оборудования.

Вариант 7 Классификация ресторанов.

1. Полносервисные рестораны.
2. Специализированные рестораны.
3. Ресторан быстрого обслуживания.
4. Планирование меню.
5. Оформление и качественный анализ меню.

Вариант 8 Производственная деятельность ресторана.

1. Прогнозирование торгового оборота ресторана.
2. Закупка, получение заказа.
3. Хранение и выдача.
4. Производство пищи.
5. Обслуживание.

Вариант 9 Финансовая деятельность ресторана.

1. Маркетинг.
2. Бюджет и регулируемые расходы.
3. Бухгалтерия ресторана.
4. Должностные обязанности управляющего рестораном.

Вариант 10 Управление некоммерческой службой общественного питания.

1. Служба питания на авиалиниях и в аэропортах.
2. Служба питания в учреждениях образования.
3. Предприятия питания при лечебных учреждениях.
4. Предприятия питания на производстве.

Вариант 11 Напитки: вина, спиртные и безалкогольные напитки.

1. Вина, сочетаемость вина с пищей.
2. Винодельческие регионы Европы.
3. Спиртные напитки.
4. Безалкогольные напитки.
5. Управление барами, торговля напитками и закон.

Вариант 12 Государственная политика развития индустрии гостеприимства.

1. Нормативно-правовая база и органы регулирования деятельности индустрии гостеприимства в России.
2. Экономические механизмы поддержки развития индустрии гостеприимства.
3. Международная безопасность в индустрии гостеприимства.
4. Экономическое воздействие индустрии гостеприимства на занятость, инвестиции, налоговые поступления.

Вариант 13 Маркетинг и трудовые ресурсы.

1. Анализ маркетинговой среды: Экономические, социальные, политические и технологические факторы.
2. Оценка рыночного спроса и конкурентов.
3. Комплектование и подбор кадров.
4. Профессиональный рост служащих.

Вариант 14 Культура, профессионализм и управление качеством.

1. Межкультурные барьеры, этническое разнообразие Нижнего Поволжья.
2. Лидерство и менеджмент.
3. Этнические проблемы индустрии гостеприимства.
4. Социально-культурное значение и экологическое влияние индустрии гостеприимства.

Вариант 15 Историческая перспектива индустрии гостеприимства.

1. Кофейни. Гостеприимство на тракте.
2. Развитие гостеприимства в девятнадцатый и двадцатый века.
3. Современное состояние индустрии гостеприимства в России и за рубежом.
4. Управление качеством в индустрии гостеприимства.

ПРИМЕРНЫЕ ВОПРОСЫ К ЭКЗАМЕНУ

1. Индустрия туризма и ее элементы.
 3. Классификация видов туризма.
 4. Мотивационные аспекты в туризме.
 5. Основные определения в туристской деятельности: виды туризма.
 6. Основные определения в туристской деятельности: специалисты и типы путешественников.
 7. Основные определения в туристской деятельности: туроператорская, турагентская деятельность, туристские ресурсы.
 8. Первичные, вторичные и третичные предприятия, производящие услуги для туристов
 9. Ресторанный сервис и туризм.
 10. Роль гостиничной индустрии в туристской деятельности.
 11. Роль международных сокращений в туристской деятельности.
 12. Технология создания турпродукта.
 13. Типы средств размещения по функциональному назначению.
 14. Типы средств размещения по характерным признакам.
 15. Типы туристов.
 16. Турпродукт: сущность и структура.
 17. Услуги в туристской индустрии.
 18. Характеристика ГОСТ Р 50681-2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг».
 19. Характеристика концепций развития туризма в Томской области.
 20. Характеристика ФЗ РФ «Об основах туристской деятельности в РФ».
1. Индустрия туризма и ее элементы.
 3. Классификация видов туризма.
 4. Мотивационные аспекты в туризме.
 5. Основные определения в туристской деятельности: виды туризма.

6. Основные определения в туристской деятельности: специалисты и типы путешественников.
7. Основные определения в туристской деятельности: туроператорская, турагентская деятельность, туристские ресурсы.
8. Первичные, вторичные и третичные предприятия, производящие услуги для туристов
9. Ресторанный сервис и туризм.
10. Роль гостиничной индустрии в туристской деятельности.
11. Роль международных сокращений в туристской деятельности.
12. Технология создания турпродукта.
13. Типы средств размещения по функциональному назначению.
14. Типы средств размещения по характерным признакам.
15. Типы туристов.
16. Турпродукт: сущность и структура.
17. Услуги в туристской индустрии.
18. Характеристика ГОСТ Р 50681-2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг».
19. Характеристика концепций развития туризма в Томской области.
20. Характеристика ФЗ РФ «Об основах туристской деятельности в РФ».