



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Магнитогорский государственный технический университет им. Г.И.
Носова»



УТВЕРЖДАЮ
Директор ИЭиУ
Е.С. Замбрийская

05.02.2025 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ УСЛУГ В ТУРИЗМЕ

Направление подготовки (специальность)
43.03.02 Туризм

Направленность (профиль/специализация) программы
Управление туристическим бизнесом

Уровень высшего образования - бакалавриат

Форма обучения
заочная

Институт/ факультет	Институт экономики и управления
Кафедра	Менеджмента и государственного управления
Курс	5

Магнитогорск
2025 год

Рабочая программа составлена на основе ФГОС ВО - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 516)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры
Менеджмента и государственного управления

15.01.2025, протокол № 5

Зав. кафедрой

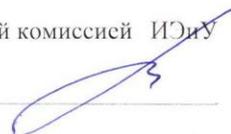


О.Л. Назарова

Рабочая программа одобрена методической комиссией ИЭиУ

05.02.2025 г. протокол № 3

Председатель



Е.С. Замбрийцкая

Рабочая программа составлена:

доцент кафедры кафедры МиГУ, канд. техн. наук



О.А. Никитина

Рецензент:

директор ООО "БНЭО", канд. экон. наук



Ю.Н. Кондрух

Лист актуализации рабочей программы

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для реализации в 2026 - 2027 учебном году на заседании кафедры Менеджмента и государственного управления

Протокол от _____ 20__ г. № ____
Зав. кафедрой _____ О.Л. Назарова

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для реализации в 2027 - 2028 учебном году на заседании кафедры Менеджмента и государственного управления

Протокол от _____ 20__ г. № ____
Зав. кафедрой _____ О.Л. Назарова

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для реализации в 2028 - 2029 учебном году на заседании кафедры Менеджмента и государственного управления

Протокол от _____ 20__ г. № ____
Зав. кафедрой _____ О.Л. Назарова

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для реализации в 2029 - 2030 учебном году на заседании кафедры Менеджмента и государственного управления

Протокол от _____ 20__ г. № ____
Зав. кафедрой _____ О.Л. Назарова

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для реализации в 2030 - 2031 учебном году на заседании кафедры Менеджмента и государственного управления

Протокол от _____ 20__ г. № ____
Зав. кафедрой _____ О.Л. Назарова

1 Цели освоения дисциплины (модуля)

Овладение студентами комплекса теоретических знаний и практических навыков в области основных технологий и методик сопровождения туристов на разных этапах путешествия. Кроме того, в результате освоения дисциплины "Технология и организация услуг в туризме" студент должен овладеть навыками контроля над качеством предоставляемых туристам услуг размещения и питания; экскурсионных и сопутствующих услуг; а также оценки качества туристского и гостиничного обслуживания.

2 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина Технология и организация услуг в туризме входит в часть учебного плана формируемую участниками образовательных отношений образовательной программы.

Для изучения дисциплины необходимы знания (умения, владения), сформированные в результате изучения дисциплин/ практик:

История туризма

Технологии и организация деловых мероприятий (MICE)

Правовое регулирование и международные стандарты в туризме и гостеприимстве

Основы туризма и туристской деятельности

Знания (умения, владения), полученные при изучении данной дисциплины будут необходимы для изучения дисциплин/практик:

Технологии турагентской деятельности

Методика и организация экскурсионного дела

3 Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля) и планируемые результаты обучения

В результате освоения дисциплины (модуля) «Технология и организация услуг в туризме» обучающийся должен обладать следующими компетенциями:

Код индикатора	Индикатор достижения компетенции
ПК-2	Способен вести переговоры, встречи с партнерами, потребителями, заинтересованными сторонами по согласованию условий взаимодействия по разработке и реализации туристских продуктов (услуг)
ПК-2.1	Владеет навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами, соблюдает протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников, навыками проведения встреч, переговоров и презентаций гостиничного продукта потребителям, партнерам и другими заинтересованным сторонам, навыками разрешения проблемных ситуаций потребителей, партнеров, заинтересованных сторон
ПК-2.2	владеет основами межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурных норм бизнес-коммуникаций, методами взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами - представителями разных культур
ПК-3	Способен организовать, координировать и контролировать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности
ПК-3.1	Организовывать контроль за выполнением сотрудниками

	стандартов обслуживания, обеспечивать качество гостиничного продукта, владеть методикой создания системы контроля в гостиницах и иных средствах размещения
ПК-3.2	Анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем, организовывать работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения

4. Структура, объём и содержание дисциплины (модуля)

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единиц 144 академических часов, в том числе:

- контактная работа – 13 академических часов;
- аудиторная – 12 академических часов;
- внеаудиторная – 1 академический час;
- самостоятельная работа – 127,1 академический час;
- в форме практической подготовки – 0 академических часов;

Форма аттестации - зачет с оценкой

Раздел/ тема дисциплины	Курс	Аудиторная контактная работа (в академических часах)			Самостоятельная работа студента	Вид самостоятельной работы	Форма текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Код компетенции
		Лек.	лаб. зан.	практ. зан.				
1. Организационные основы туристического сервиса								
1.1 Системные компоненты туризма: производители услуг и товаров, организаторы поездок и путешествий, туристические направления, потребители услуг и товаров.	5	1		1	10	самостоятельное изучение учебной литературы; работа с электронными библиотеками	Тестирование, устный опрос	ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-3.1, ПК-3.2
Итого по разделу		1		1	10			
2. Обслуживание в туризме								
2.1 Комплексный туристический продукт.	5	1		1	30	самостоятельное изучение учебной литературы; работа с электронными библиотеками подготовка к устному опросу	Устный опрос	ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-3.1, ПК-3.2
2.2 Этапы формирования туристического продукта		1			36,1	самостоятельное изучение учебной литературы; работа с электронными библиотеками подготовка к устному опросу	Устный опрос, тест	ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-3.1, ПК-3.2
2.3 Реализация туристического продукта.		1		1	20	самостоятельное изучение учебной литературы; работа с	Устный опрос	ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-3.1, ПК-3.2

						электронными библиотеками подготовка к устному опросу		
2.4 Компоненты туристической индустрии. Транспортное обслуживание. Система перевозок. Воздушный транспорт в туризме. Автомобильный транспорт в туризме. Водный транспорт в туризме. Железнодорожный транспорт в туризме.	5	1		1	20	самостоятельное изучение учебной литературы; работа с электронными библиотеками подготовка к устному опросу	Устный опрос	ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-3.1, ПК-3.2
2.5 Средства размещения: коллективные средства размещения, индивидуальные средства размещения. Гостиница, как элемент системы гостеприимства.		1		2	11	самостоятельное изучение учебной литературы; работа с электронными библиотеками подготовка к устному опросу	Устный опрос	ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-3.1, ПК-3.2
Итого по разделу		5		5	117,1			
Итого за семестр		6		6	127,1		зао	
Итого по дисциплине		6		6	127,1		зачет с оценкой	

5 Образовательные технологии

Для обеспечения наибольшей эффективности образовательного процесса в курсе данной учебной дисциплины используются в процессе обучения передовые образовательные технологии:

- 1) традиционные образовательные технологии (информационная лекция, практические (семинарские) занятия);
- 2) технология проблемного обучения (проблемная лекция, практические занятия в форме практикума, кейс-метода);
- 3) игровые технологии (ролевые и деловые игры);
- 4) технологии проектного обучения (творческий проект);
- 5) интерактивные технологии (семинар-дискуссия);
- 6) информационно-коммуникационные образовательные технологии (лекция-визуализация, практические занятия в форме презентации)

Лекционные занятия наряду с сообщением учебной информации предполагают и решение следующих дидактических задач: заинтересовать студентов изучаемой темой, раз-рушить неверные стереотипы, убедить в необходимости глубокого освоения материала, побудить к самостоятельному поиску и активной мыслительной деятельности, помочь совершить переход от теоретического уровня к прикладным знаниям в данной области.

Проведение групповых (семинарских и практических) занятий предполагает решение разнообразных дидактических задач: закрепление полученных знаний, формирование умения применять их на практике, совершенствование умения работать с информацией, анализировать, обобщать, принимать и обосновывать решения, аргументировано защищать собственные взгляды в дискуссии, взаимодействовать с другими членами группы в процессе обучения.

6 Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Представлено в приложении 1.

7 Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

Представлены в приложении 2.

8 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) Основная литература:

1. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14414-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/560465> (дата обращения: 03.04.2025).

2. Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме : учебник и практикум для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 366 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07713-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/563338> (дата обращения: 08.04.2025).

б) Дополнительная литература

1. Кобяк, М. В. Управление качеством гостиничного предприятия: учебник для вузов / М. В. Кобяк, С. С. Скобкин ; под редакцией С. С. Скобкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 502 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15142-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа

Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/563336> (дата обращения: 03.04.2025).

2. Емелин, С. В. Организация туроператорских услуг : учебник для вузов / С. В. Емелин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 517 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18517-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/568943> (дата обращения: 03.04.2025).

в) Методические указания

1. Ефремова, М. В. Управление качеством гостиничных услуг : учебник и практикум для вузов / М. В. Ефремова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 399 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18219-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/566313> (дата обращения: 08.04.2025).

г) Программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

Программное обеспечение

Наименование ПО	№ договора	Срок действия лицензии
MS Office 2007 Professional	№ 135 от 17.09.2007	бессрочно
7Zip	свободно распространяемое ПО	бессрочно
FAR Manager	свободно распространяемое ПО	бессрочно

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Название курса	Ссылка
Национальная информационно-аналитическая система – Российский индекс научного цитирования (РИНЦ)	URL: https://elibrary.ru/project_risc.asp
Федеральное государственное бюджетное учреждение «Федеральный институт промышленной собственности»	URL: http://www1.fips.ru/

9 Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает:

Мультимедийные средства хранения, передачи и представления информации.

2. Учебные аудитории для проведения практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: Мультимедийные средства хранения, передачи и представления информации. Комплекс тестовых заданий для проведения промежуточных и рубежных контролей.

3. Помещения для самостоятельной работы: обучающихся: Персональные компьютеры с пакетом MS Office, вы-ходом в Интернет и с доступом в электронную информационно-образовательную среду университета

4. Помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования: Шкафы для хранения учебно-методической документации, учебного оборудования и учебно-наглядных пособий.

Приложение 1

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

По дисциплине «Технология и организация услуг в туризме» предусмотрена внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся.

Примерные контрольные работы (КР):

КР №1 «Использование телекоммуникационных технологий в обслуживании»

Можно ли на сайте туристической фирмы указывать цены на туры в иностранной валюте, не нарушая Закон о рекламе?

В течение какого срока туристическое предприятие несет ответственность перед туристом за нарушение условий договора?

В литературе по туризму можно прочесть, что турфирма предоставляет туристам различные услуги, составляющие в совокупности турпакет, что находит отражение в договоре. Но ни туроператор, ни турагент, как правило, не оказывают ни одну из заявляемых

услуг — перемещением занимаются транспортные организации, услугами гостеприимства — предприятия размещения и т.д. Что же в таком случае на самом деле предоставляет турфирма туристу?

КР №2 «Разработка конкурентоспособного тур продукта с использованием современных технологических новаций»

1. Проведите статистический анализ развития туризма в вашей области (крае или городе) за последние 5 лет.

2. Перечислите не менее пяти федеральных законов, имеющих отношение к туристской деятельности в Российской Федерации.

3. В литературе по туризму можно прочесть, что турфирма предоставляет туристам различные услуги, составляющие в совокупности турпакет, что находит отражение в договоре. Но ни туроператор, ни турагент, как правило, не оказывают ни одну из заявляемых услуг — перемещением занимаются транспортные организации, услугами гостеприимства — предприятия размещения и т.д. Что же в таком случае на самом деле предоставляет

турфирма туристу?

КР №3 «Стандартизация и классификация в туризме»

Определите категорию гостиниц в следующих примерах:

1. Гостиница имеет площадь двухместного номера 14 м², отдельный от служебного вход, охраняемую автостоянку, круглосуточный подъем и спуск на лифте, двери с внутренним предохранителем. Освещение от потолочного светильника, прикроватного светильника, настольной лампы, телефонный аппарат в апартаментах в каждой комнате. Оснащение мебелью: односпальная кровать — 90 x 200 см, двухспальная — 160 x 190 см. Телефонная связь прямая с городской сетью в 100% номеров. Санузел в 100% номеров.

2. Гостиница имеет 100% мест в одно- и двухместных номерах, двери и замки с внутренним предохранителем и замком повышенной секретности. Предоставляет следующие услуги: швейцар, обязательная круглосуточная подножка багажа, ежедневная уборка номера горничной с контролем за его состоянием, ежедневная смена постельного белья и полотенец, чистка обуви персоналом гостиницы, услуги бизнес-центра. Площадь санузла — 4,0 м², площадь однокомнатного двухместного номера — 20 м² (после реконструкции).

3. Персонал гостиницы свободно владеет одним из иностранных языков. Номера гостиницы оснащены двуспальными кроватями размером 160 x 200 см, коврами или ковровыми покрытиями, креслом для отдыха на каждого гостя, рекламными материалами, халатом банным, тапочками банными. В гостинице имеются плавательный бассейн и сауна, помещение для переговоров, компьютеры, телефакс.

4. Гостиница имеет отдельный от служебного вход для гостей, круглосуточный подъем и спуск на лифте, двери и замки с внутренним предохранителем, холодильник в многокомнатных номерах. Гостиница предлагает следующие услуги: ежедневная уборка номера горничной, смена постельного белья один раз в три дня, предоставление утюга, гладильной доски, смена полотенец один раз в три дня. В гостинице имеется помещение для 31 просмотра телепередач, внутренняя телефонная связь в 100% номеров, санузел расположен не менее чем в 50% номеров.

5. Здание гостиницы имеет светящиеся вывеску и эмблему, вход для гостей с козырьком для защиты от атмосферных осадков и воздушно-тепловой завесой. В гостинице есть гараж, стационарный генератор, обеспечивающий работу всего энергопотребляющего оборудования, оборудование для дополнительной фильтрации воды, прямая телефонная связь с международной связью в 100% номеров. Номера оборудованы мини-барами и мини-сейфами, информационными материалами на иностранных языках. Гостиница располагает спортивно-оздоровительным центром, окончание завтрака предоставляется не ранее 11.00 часов, обслуживание питанием в номере круглосуточно.

6. Общие помещения гостиницы имеют мебель и другое оборудование, соответствующее функциональному назначению помещения, специальное напольное покрытие. При гостинице имеется комната бытового обслуживания. Гостиница предоставляет следующие услуги: служба приема работает круглосуточно, уборка кроватей горничной, химчистка: исполнение заказа в течение 12 часов, вручение гостям корреспонденции и др. Внутренняя телефонная связь в 100% номеров, смена постельного белья один раз в пять дней, полотенце один раз в три дня.

7. Гостиница предлагает следующие услуги: мелкий ремонт одежды, вручение корреспонденции гостям, химчистка: исполнение заказа в течение суток, ежедневная уборка номера горничной, хранение ценностей в сейфе администрации, хранение багажа, круглосуточный обмен валюты, аренда автомашины, бронирование билетов на различные виды транспорта. Начало завтрака не позднее 7.00 часов. Имеются следующие помещения для предоставления услуг питания: ресторан с несколькими залами, отдельными кабинетами, банкетными залами и ночным клубом. В составе общественных помещений медицинский кабинет, помещение для переговоров, компьютеры, телефакс. Имеются электронные средства контроля за безопасностью номера. Персонал гостиницы имеет форменную одежду, служебные значки, свободно владеет одним из иностранных языков, имеет профессиональную подготовку, соответствующую выполняемой работе. Гостиничные номера оснащены следующим инвентарем и предметами санитарно-гигиенического оснащения номера: полками для туалетных принадлежностей,

полотенцедержателями и крючками для одежды, туалетным мылом в фирменной упаковке, туалетной бумагой, махровой простыней в апартаментах, полотенцами (не менее трех, в том числе банным).

КР №4 «Классификация турпродукта по основному виду используемого транспортного средства»

1. Как классифицируется турпродукт по виду используемого транспорта?
 2. Какой специализированный железнодорожный тур в Европе является самым известным и востребованным? Каков его маршрут?
 3. Чем объясняется большая востребованность автобусных туристских программ по Европе для российских туристов?
 4. Перечислите московские туристские операторские фирмы, специализирующиеся на организации автобусных туров в Европу.
 5. Составить проект программы обслуживания иностранных туристов на автобусном туре по маршруту Мурманск –Кандалакша-Варзуга. Определить: перечень туристских предприятий, исполнителей туристских услуг, период предоставления услуг, перечень экскурсии достопримечательных объектов, комплекс досуговых мероприятий, продолжительность пребывания в каждом пункте маршрута, потребность в гидах, экскурсоводах и др. Расписать по дням обслуживания.
5. К заданному туру подготовить информационный листок к туристской путевке.

КР №5 Визовое обслуживание инкамингового оператора. Визовые центры.

1. Обязана ли туристская фирма отвечать за ненадлежащее оформление визы?
2. Обязана ли туристская фирма проверять подлинность и правильность оформления загранпаспортов?
3. Если туристу отказано в визе или срок ее действия меньше, чем надеялся турист, несет ли за это ответственность турфирма? О чего может зависеть такое решение визового центра той или иной страны?
4. Составьте объяснительную записку шофера отеля "Меркурий" Т. Г. Флектова, который не осуществил перевозку гостей из аэропорта в отель, хотя отель организует трансферы. Невыполнение шофером своих обязанностей связано с тем, что в аэропорту было объявлено, что рейс задержится на семь часов, поэтому Т. Г. Флектов вернулся в гостиницу, дождался окончания рабочей смены и покинул рабочее место, сообщив сменщику о сложившейся ситуации. Когда сменщик прибыл в аэропорт, выяснилось, что задержка рейса составляла лишь два часа. Туристы же незадолго до окончания смены Т. Г. Флектова прибыли в отель, самостоятельно оплатив переезд и перевозку багажа, несмотря на то что стоимость путевки включала оплату трансфера.

Тестовые контрольные (аудиторные) задания

Вопросы	Ответы
Какие условия необходимы для развития туризма?	А. политическая стабильность, развитие транспортной индустрии, развитие местной промышленности; Б. природные богатства, инфраструктура, материальная база, транспортные услуги, ресурсы гостеприимства. В. все выше перечисленное
Специалист, занимающийся разработкой индивидуальных и коллективных программ досуга?	А. туроператор; Б. турагент В. менеджер
Основные услуги – это...	А. услуги, включенные в стоимость тура; Б. услуги, включенные в турпутевку; В. все вышеперечисленное.
В каком нормативном документе приведен полный перечень существенных условий договора на туристское обслуживание?	А. в Гражданском кодексе РФ; Б. в Федеральном законе «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» В. в Законе РФ «О защите прав потребителей».
Какие две основные характеристиками определяют качество туристских ресурсов:	А. известность и доступность; Б. запоминаемость и неповторимость; В. узнаваемость и распространенность; Г. заброшенность и обветшалость
Назовите две основные услуги, оказываемые средствами размещения своим клиентам:	А. развлечение и питание; Б. размещение и экскурсионное обслуживание; В. размещение и транспортировка; Г. размещение и питание
Какой класс обслуживания туристов включает в себя трансфер типа «лимузин-сервис»?	А. «люкс»; Б. «первый класс»; В. «туристский класс»; Г. «эконом класс»
Что из нижеперечисленного НЕ входит в понятие «туристский пакет»:	А. транспорт; Б. размещение и питание; В. туристский центр; Г. страховой полис
Индустрия туризма – это:	А. Услуги туроператоров и турагентов. Б. Туристско-экскурсионные услуги. В. Туристская организация

<p>Функциональными обязанностями турагента являются:</p>	<p>А. Продажа туров. Б. Комплектация туров. В. Комплектация услуг. Г. Маркетинг путешествий. Д. Организация путешествий</p>
<p>Аниматор в туризме это:</p>	<p>А. Врач. Б. Реализатор туров. В. Помощник менеджера. Г. Организатор туров. Д. Организатор досуга.</p>
<p>Туроператорская деятельность связана, прежде всего, с :</p>	<p>А. Комплектацией туров. Б. Комплектацией услуг. В. Продажей туров. Г. Маркетингом путешествий. Д. Статистикой путешествий.</p>

Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

а) Планируемые результаты обучения и оценочные средства для проведения промежуточной аттестации:

Код индикатора	Индикатор достижения компетенции	Оценочные средства
ПК-2: Способен вести переговоры, встречи с партнерами, потребителями, заинтересованными сторонами по согласованию условий взаимодействия по разработке и реализации туристских продуктов (услуг)		
ПК-2.1:	Владеет навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами, соблюдает протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников, навыками проведения встреч, переговоров и презентаций гостиничного продукта потребителям, партнерам и другими заинтересованным сторонам, навыками	<p>Перечень тем для подготовки к зачету с оценкой по дисциплине «ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ УСЛУГ В ТУРИЗМЕ»:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Организация и технологии оказания туристских услуг; 2. Технологии и организация обслуживания в различных видах туризма по направлению потоков; 3. Методическое и информационное обеспечение проектирования туристских услуг; методическое обеспечение расчетов стоимости туристских услуг и продуктов; 4. Технологии и организация видов туризма: по направлению по мотивам путешествия; 5. Основные и специфические характеристики туристских услуг; 6. Источники турпродукта; 7. Экономическая сущность турпродукта; 8. Особенности структуры турпродукта; 9. Элементы и уровни турпродукта; 10. Соотношение понятий «турпродукт», «тур», «туристский маршрут», «туристский пакет». 11. Варианты турпакетов. 12. Особенности индивидуальных и групповых туров. 13. Особенности организации заказных и инклюзив – туров. 14. Классы туристского обслуживания. 15. Жизненный цикл туристского продукта. 16. Коммуникация как основа деловых отношений. 17. Специфика и основные задачи деловой коммуникации. 18. Коммуникативные модели взаимодействия партнеров. 19. Обратная связь в деловой коммуникации, условия ее эффективности.

Код индикатора	Индикатор достижения компетенции	Оценочные средства
	разрешения проблемных ситуаций потребителей, партнеров, заинтересованных сторон	<p>барьеры в деловом общении.</p> <p>20. Проблема совместимости и сработанности в группе.</p> <p>21. Механизмы взаимопонимания в деловом общении.</p> <p>22. Проблема интерпретации невербальных средств коммуникации.</p> <p>23. Сознательное и подсознательное в невербальном поведении</p> <p>Практические задания</p> <p>№ 1. Подготовьте сценарий игровой пресс-конференции с использованием различных ролей участников дискуссии. Тему выберите самостоятельно.</p> <p>№ 2. Подготовьте сценарий ролевой игры «Совещание». Вам предлагается сыграть роль докладчика, которому поручено выступить на совещании. Цель совещания – принятие экономически обоснованных решений при введении новых услуг турпакетов.</p> <p>№3. Подготовьтесь к тренингу «Международные переговоры между Россией и Японией, основные сходства и отличия». Рекомендации по подготовке к тренингу: - составьте устный рассказ о России; - составьте устный рассказ о Японии; - подумайте, как вы начнете и закончите деловые переговоры; - какие протокольные мероприятия вы можете предложить каждой из сторон.</p> <p>№4. Разработайте бизнес-презентацию новых турпакетов для делового партнера.</p>
ПК-2.2	владеет основами межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурных норм бизнес-коммуникаций, методами взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами - представителями разных культур	<p>Практические задания</p> <p>№ 1. Управление конфликтами. Описание: Один из ваших сотрудников проявляет агрессивное поведение во время обсуждения рабочих вопросов, что приводит к конфликтам с другими членами команды. Задание: Как вы примените знание индивидуальных особенностей этого сотрудника для управления конфликтами и налаживания эффективного общения? Какие стратегии вы используете для смягчения напряженной обстановки и нахождения конструктивных решений?</p> <p>№ 2. Разрешение конфликта между сотрудниками Описание: Ваша команда включает в себя сотрудников из разных культур и стран, что создает языковые сложности в процессе коммуникации. Задание: Как вы поможете сотрудникам преодолеть языковые барьеры и обеспечить эффективное взаимодействие?</p> <p>№3: Управление конфликтной ситуацией с клиентом. Описание: Ваш клиент выразил недовольство качеством предоставленных услуг и готов подать жалобу. Задание: Каким образом вы разрешите данную конфликтную ситуацию, чтобы сохранить клиента и решить проблему в наилучшем интересе обеих сторон? Как вы используете коммуникационные навыки и стратегии для урегулирования конфликта и восстановления доверия?</p>

Код индикатора	Индикатор достижения компетенции	Оценочные средства
		<p>№4: Культурные особенности при деловых переговорах. Описание: Ваша компания планирует вести деловые переговоры с партнерами из другой страны, в которой приняты свои культурные нормы и обычаи. Задание: как вы подготовитесь к этим переговорам, учитывая элементы национальной этики этой страны? Какие аспекты культуры вы учтете при выборе поведенческих стратегий и коммуникационных тактик?</p> <p>Задача №5: Профессиональное общение с коллегами из разных культур Описание: Ваша команда состоит из сотрудников различных национальностей, каждая из которых имеет свои особенности и традиции. задание: как вы учтете национальные этические нормы в деловом общении с коллегами из разных культур? Каким образом вы поддержите взаимопонимание и уважение между сотрудниками?</p> <p>Задача №6: Решение конфликтов, обусловленных различиями в культуре Описание: в вашем коллективе, возник конфликт между сотрудниками из-за недопонимания и разногласий, обусловленных культурными различиями. Задание: как вы поможете сторонам конфликта разрешить спор, учитывая элементы национальной этики каждого участника? Какие стратегии и методы вы используете для устранения недопонимания и построения конструктивного взаимодействия?</p>
ПК-3 Способен организовать, координировать и контролировать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности		
ПК-3.1	Организовывать контроль за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания, обеспечивать качество гостиничного продукта, владеть методикой создания системы контроля в гостиницах и иных средствах размещения	<p>Задания для промежуточной аттестации</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории пять звезд. 2. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории пять звезд. 3. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории четыре звезд. 4. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории четыре звезды. 5. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории три звезды. 6. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории три звезды. 7. Организация обслуживания различных категорий гостей в гостинице (на примере гостиницы вашего региона). 8. Разработка стандартов и требований к обслуживающему персоналу службы приема и размещения. 9. Составление перечня оборудования и оснащения службы приема и размещения. 10. Составление алгоритма работы с гостем по телефону.

Код индикатора	Индикатор достижения компетенции	Оценочные средства
		<p>11. Составление алгоритма поведения сотрудников в конфликтных ситуациях с потребителями.</p> <p>12. Разработка речевого клише для работы с гостями в различных ситуациях.</p> <p>Примерный тест:</p> <p>1. Какие из указанных ниже услуг предоставляются клиенту бесплатно:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) медицинская помощь; б) доставка в номер корреспонденции; в) побудка в определенное время; г) все ответы верны. <p>2. Что включает в себя внешняя инфраструктура гостиничного хозяйства?</p> <ul style="list-style-type: none"> а) совокупность мер и средств технического и коммунального обслуживания клиентов; б) финансовое, материально-техническое и хозяйственное обслуживание клиентов; в) спортивно-массовое и экскурсионное обслуживание клиентов; г) транспортное, информационное, коммунальное, торговое и бытовое обеспечение <p>3. Что собой представляет внутренняя инфраструктура гостиницы?</p> <ul style="list-style-type: none"> а) транспортное, информационное и коммунальное обеспечение в регионе; б) торговое и хозяйственно-бытовое обеспечение в районе расположения гостиницы; в) состояние внутренних технических и коммунальных систем, обслуживания клиентов; г) совокупность средств обеспечения пожарной безопасности. <p>4. Что собой представляет внутренняя инфраструктура гостиницы?</p> <ul style="list-style-type: none"> а) транспортное, информационное и коммунальное обеспечение в регионе; б) торговое и хозяйственно-бытовое обеспечение в районе расположения гостиницы; в) состояние внутренних технических и коммунальных систем, обслуживания клиентов; г) совокупность средств обеспечения пожарной безопасности. <p>5. Какая из ниже перечисленных функций относится к службе бронирования:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) распределение номеров и учет свободных мест в гостинице; б) составления графика загрузки гостиницы; в) поддержание необходимого уровня комфорта и санитарно-гигиенического состояния гостиничных номеров; г) учет и распределение номеров по сезонам. <p>6. Единый расчетный час в гостинице согласно международным правилам гостиничных услуг:</p>

Код индикатора	Индикатор достижения компетенции	Оценочные средства
		<p>а) 15.00 часов текущих суток по местному времени; б) 12.00 часов текущих суток по местному времени; в) 22.00 часа текущих суток по местному времени; г) 18.00 часов текущих суток по местному времени.</p> <p>7. На кого из персонала службы приема и размещения возложена функция сбора и обработки заявок на завтрак у постояльцев: а) портье; б) ночной портье; в) консьержка; г) менеджер службы приема и размещения.</p> <p>8. Какую сумму постоялец должен заплатить предприятию размещения при задержке выезда более чем на 12 часов: а) взимается половина стоимости гостиничного номера за сутки; б) взимается почасовая стоимость гостиничного номера; в) взимается стоимость гостиничного номера за сутки; г) взимается оговоренная стоимость за услуги размещения.</p> <p>9. Номер в гостинице площадью не менее 40 кв. метров, состоящий из двух и более жилых комнат (гостиной, столовой, спальни), имеющий кухонное оборудование соответствует категории: а) сьюит; б) люкс; в) апартамент; г) студия.</p> <p>10. Номер в гостинице площадью не менее 35 кв. метров, состоящий из двух жилых комнат (гостиной и спальни), рассчитанный на проживание одного-двух человек относится к категории: а) сьюит; б) апартамент; в) люкс; г) студия.</p> <p>11. Однокомнатный номер в гостинице площадью не менее 25 кв. метров, рассчитанный на проживание одного-двух человек, с планировкой, позволяющей использовать часть помещения в качестве гостиной</p>

Код индикатора	Индикатор достижения компетенции	Оценочные средства
		<p>(столовой), кабинета относится к категории:</p> <p>а) сьют; б) апартамент; в) студия; г) люкс.</p> <p>12. Гарни – это:</p> <p>а) предоставление постояльцу только завтрака; б) предоставление постояльцу завтрака, ужина и обеда; в) четырехразовое питания и большой ассортимент закусок; г) предоставление постояльцу завтрака и ужина.</p> <p>13. Верно ли утверждение, что:</p> <p>а) дополнительные средства размещения способствуют развитию внутреннего туризма (да, нет); б) дополнительные средства размещения способствуют понижению разнообразия услуг (да, нет); в) дополнительные средства размещения понижают приток туристов в дестинацию (да, нет); г) разгружают переполненные гостиницы в период наибольшей активности – в туристский сезон (да, нет).</p> <p>14. Возможно ли заблаговременная подготовка карт гостей в службе приема и размещения:</p> <p>а) нет, карта гостя заполняется только при предъявлении документа удостоверяющего личность; б) возможно, если получены списки групп и данные о возможном заселении от службы бронирования; в) возможно, если данные получены по электронной почте лично от клиента гостиницы; г) возможно, если это VIP-клиент</p> <p>15. Как подразделяются гостиницы, исходя из функционального назначения:</p> <p>а) городские и загородные; б) транзитные и целевые; в) малые и большие; г) круглогодичные и односезонные</p>

Код индикатора	Индикатор достижения компетенции	Оценочные средства
ПК-3.2	Анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем, организовывать работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения	<p>Темы для подготовки эссе и докладов</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Роль классификации гостиниц в современных условиях в России 2. Обзор основных документов необходимых для прохождения классификации гостиниц 3. Требования к хостелам (туристским комплексам, городским гостиницам) при проведении классификации гостиниц 4. Требования к технологиям обслуживания, внешнему виду персонала гостиницы при проведении процедуры классификации гостиниц 5. Требования к номеру категории "сюит" (джуниор-сюит, люкс, апартаменты, студия) при проведении классификации гостиниц 6. Порядок рассмотрения апелляции при проведении классификации гостиниц 7. Требования к организациям, осуществляющим классификацию гостиниц <p>Вопросы для подготовки к зачету с оценкой:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Нормативные основы организации классификации гостиниц. Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 № 1860 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц». 2. Основные понятия, используемые в Положении о классификации гостиниц. 3. Виды гостиниц и номеров гостиниц, являющихся объектом классификации в соответствии с Положением о классификации гостиниц. 4. Участники классификации гостиниц. 5. Подача заявки на проведение классификации. Перечень необходимых документов для классификации. 6. Порядок рассмотрения заявления объекта и представленных документов. Оценка полноты информации, необходимой для проведения экспертной оценки объекта. 7. Предклассификационный аудит: технология и порядок его проведения. 8. Экспертная оценка соответствия объекта требованиям категории, установленным в Положении о классификации гостиниц. Виды экспертной оценки гостиницы. 9. Документарная экспертная оценка. Перечень документов для классификации. Обзор основных документов: паспорт безопасности, программа производственного контроля, стандарты для персонала. 10. Выездная экспертная оценка гостиниц: этапы проведения. Критерий балльной оценки гостиниц. 11. Требования к зданию и прилегающей территории гостиницы. 12. Требования к техническому оборудованию и оснащению гостиницы. Требования к санитарным

Код индикатора	Индикатор достижения компетенции	Оценочные средства
		<p>объектам общего пользования гостиницы и общественным помещениям.</p> <p>13. Требования к помещениям для предоставления услуг питания.</p> <p>14. Требования к услугам гостиницы, в том числе и к услугам питания.</p> <p>15. Требования к технологии обслуживания, внешнему виду персонала гостиницы.</p> <p>16. Категории номеров в гостинице.</p> <p>17. Требования к техническому оснащению номеров в гостинице.</p> <p>18. Требования к оснащению номеров гостиницы мебелью и инвентарем.</p> <p>19. Требования к инвентарю и предметам санитарно-гигиенического оснащения номера гостиницы.</p> <p>20. Принятие решения о присвоении объекту категории, предусмотренной Положения по классификации гостиниц. Оформление свидетельства категории.</p> <p>21. Рассмотрение апелляций при проведении классификации гостиниц.</p> <p>22. Применение знака категории. Оформление результатов экспертной оценки конкретного объекта.</p> <p>23. Оценочные протоколы: структура, данные и специфика их формирования. Утверждение протоколов. Акт оценки экспертной комиссии и приложений к ним.</p> <p>24. Требования к организациям, осуществляющим классификацию гостиниц.</p>

б) Порядок проведения промежуточной аттестации, показатели и критерии оценивания:

Аттестация по дисциплине «ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ УСЛУГ В ТУРИЗМЕ» включает практические задания, выявляющие степень сформированности умений и владений, проводится в форме зачета с оценкой.

Зачет с оценкой по данной дисциплине проводится в форме теста и выполнения одного практического задания.

Показатели и критерии оценивания зачета с оценкой:

– на оценку «отлично» (5 баллов) – обучающийся демонстрирует высокий уровень сформированности компетенций, всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, свободно выполняет практические задания, свободно оперирует знаниями, умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.

– на оценку «хорошо» (4 балла) – обучающийся демонстрирует средний уровень сформированности компетенций: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.

– на оценку «удовлетворительно» (3 балла) – обучающийся демонстрирует пороговый уровень сформированности компетенций: в ходе контрольных мероприятий допускаются ошибки, проявляется отсутствие отдельных знаний, умений, навыков, обучающийся испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.

– на оценку «неудовлетворительно» (2 балла) – обучающийся демонстрирует знания не более 20% теоретического материала, допускает существенные ошибки, не может показать интеллектуальные навыки решения простых задач.

– на оценку «неудовлетворительно» (1 балл) – обучающийся не может показать знания на уровне воспроизведения и объяснения информации, не может показать интеллектуальные навыки решения простых задач.