

**Автономная некоммерческая организация высшего образования
«МОСКОВСКИЙ МЕЖДУНАРОДНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

Рабочая программа дисциплины

**Организация обслуживания потребителей в сфере туризма и
гостеприимства**

<i>Направление подготовки</i>	Туризм
<i>Код</i>	43.03.02
<i>Направленность (профиль)</i>	Технология организации и управление туристским и экскурсионным сервисом
<i>Квалификация выпускника</i>	бакалавр

1. Перечень кодов компетенций, формируемых дисциплиной в процессе освоения образовательной программы

Группа компетенций	Категория компетенций	Код
Профессиональные	-	ПК-7
Профессиональные	-	ПК-10

2. Компетенции и индикаторы их достижения

Код компетенции	Формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции
ПК-7	Способен разрабатывать и организовывать процесс туристско-экскурсионного обслуживания в соответствии с требованиями потребителя	ПК-7.1. Знает содержание основных понятий теории услуг, классификацию услуг; состав профильной информации, необходимой для полноценного обслуживания клиентов; составляющие качества обслуживания; роль культуры сервиса в процессе обслуживания; особенности организации обслуживания в турфирмах, средствах размещения, предприятиях питания. ПК-7.2. Умеет свободно оперировать понятиями в сфере сервиса; логически грамотно выражать свою точку зрения по организации обслуживания потребителей в туризме; использовать в практике сервиса правила обслуживания, национальные стандарты, и другие документы, направленные на повышение качества услуг. ПК-7.3. Владеет понятийным аппаратом сферы сервиса; навыками культурного обслуживания потребителей; способностью предоставления клиенту профильной информации в процессе обслуживания; навыками решения задач по организации обслуживания потребителей в сфере туризма.
ПК-10	Способен обеспечивать безопасность потребителей в процессе туристско-экскурсионного обслуживания	ПК-10.1. Знает правила охраны труда и техники безопасности в процессе туристско-экскурсионного обслуживания; методы и приемы самопомощи, взаимопомощи и доврачебной помощи в ЧС природного, техногенного, социального и биолого-социального характера. ПК-10.2. Умеет использовать методы самопомощи, взаимопомощи и доврачебной помощи в ЧС природного, техногенного, социального и биолого-социального характера; выбирать методы защиты от опасностей в процессе туристско-экскурсионного обслуживания. ПК-10.3. Владеет навыками разработки, организации

		и контроля исполнения мероприятий по обеспечению безопасности потребителей в процессе туристско-экскурсионного обслуживания
--	--	---

3. Описание планируемых результатов обучения по дисциплине и критериев оценки результатов обучения по дисциплине

3.1. Описание планируемых результатов обучения по дисциплине

Планируемые результаты обучения по дисциплине представлены дескрипторами (знания, умения, навыки)

Дескрипторы по дисциплине	Знать	Уметь	Владеть
Код индикатора	ПК-7		
	- технологию и методы организации процесса туристско-экскурсионного обслуживания; - общие и региональные закономерности развития индустрии гостеприимства;	- организовывать процесс туристско-экскурсионного обслуживания, обеспечивающий удовлетворение потребностей населения.	- способностью разработки и организации процесса туристско-экскурсионного обслуживания в соответствии с требованиями потребителя.
Код индикатора	ПК-10		
	- правила охраны труда и техники безопасности в процессе туристско-экскурсионного обслуживания; - методы и приемы самопомощи, взаимопомощи и доврачебной помощи в ЧС природного, техногенного, социального и биолого-социального характера.	- использовать методы самопомощи, взаимопомощи и доврачебной помощи в ЧС природного, техногенного, социального и биолого-социального характера; - выбирать методы защиты от опасностей в процессе туристско-экскурсионного обслуживания.	- навыками разработки, организации и контроля исполнения мероприятий по обеспечению безопасности потребителей в процессе туристско-экскурсионного обслуживания

4. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к части учебного плана образовательной программы, формируемой участниками образовательных отношений. Данная дисциплина взаимосвязана с другими дисциплинами, такими как «Рекреационная география», «Туристско-оздоровительная деятельность», «Экскурсоведение», «Технология организации выездного туризма», «Технология организации специальных видов туризма», «Технология организации внутреннего и въездного туризма», «Качество в сфере туризма и

экскурсионного обслуживания».

В рамках освоения программы бакалавриата выпускники готовятся к решению задач профессиональной деятельности следующих типов: сервисный.

Профиль (направленность) программы установлен путем её ориентации на сферу профессиональной деятельности выпускников: Технология организации и управление туристским и экскурсионным сервисом.

5. Объем дисциплины

<i>Виды учебной работы</i>	<i>Форма обучения очная</i>
Общая трудоемкость: зачетные единицы/часы	8/288
Контактная работа:	
Занятия лекционного типа	54
Занятия семинарского типа	108
Промежуточная аттестация: зачет с оценкой, зачет, экзамен	18,25
Самостоятельная работа (СРС)	107,75

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

6.1. Распределение часов по разделам/темам и видам работы

№ п/ п	Раздел/тема	Виды учебной работы (в часах)						Само- стоя- тель- ная работа
		Контактная работа						
		Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа				
		Лекции	Иные учеб- ные заня- тия	Прак- тичес- кие заня- тия	Семи- нары	Лабо- рато- рные рабо- ты	Иные	
1.	Основы теории услуг	6		12				11
2.	Культура сервиса в процессе обслуживания	6		12				12
3.	Качество обслуживания	6		12				12
4.	Безопасность в путешествии	6		12				12
5.	Введение в индустрию гостеприимства	6		12				12
6.	Обслуживание гостей в средствах размещения	6		12				12
7.	Обслуживание потребителей на предприятиях общественного питания	6		12				12

8.	Менеджмент транспортных услуг	6		12				12
9.	Обслуживание потребителей на объектах индустрии развлечений	6		12				12,75
	Промежуточная аттестация	18,25						
	Итого	54			108			107,75

6.2. Программа дисциплины, структурированная по темам / разделам

6.2.1. Содержание лекционного курса

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Содержание лекционного занятия
1.	Основы теории услуг	Отличие услуги от товара. Факторы, влияющие на формирование услуги. Предприятия, оказывающие услуги населению. Понятие о продуктах сервисной деятельности
2.	Культура сервиса в процессе обслуживания	Понятие о «контактной зоне». Психологическая, эстетическая, этическая и организационно-технологическая культура сервиса. Корпоративная культура. Организация выставочной деятельности.
3.	Качество обслуживания	Понятие «качество услуг». Составляющие качества услуги. Показатели качества услуг и уровня обслуживания населения. Качество услуги - оценка потребителя. Способы регулирования качества туристского обслуживания. Дефекты обслуживания.
4.	Безопасность путешествий	Предотвращение рисков для туристов. Безопасность туристов во время перевозки. Обеспечение безопасности пассажиров при авиаперевозках. Обеспечение безопасности на автобусах. Туристская полиция.
5.	Введение в индустрию гостеприимства	Индустрия гостеприимства в системе национальной экономики. Исторические особенности формирования и развития индустрии гостеприимства. Модели гостеприимства. Управление человеческими ресурсами на предприятиях индустрии гостеприимства. Особенности ценообразования на услуги предприятий индустрии гостеприимства. Глобализация мировой индустрии гостеприимства.
6.	Обслуживание гостей в средствах размещения	Этапы формирования и тенденции развития гостиничного бизнеса в России. Классификация гостиниц. Управление службами гостиницы. Технологический процесс обслуживания гостей в средствах размещения. Управление сбытом гостиничных услуг.
7.	Обслуживание	Организация и управление ресторанным бизнесом в

	потребителей на предприятиях общественного питания	Российской Федерации. Технологический процесс обслуживания гостей на предприятиях питания. Анализ современных тенденций развития индустрии питания
8.	Менеджмент транспортных услуг	Обслуживание потребителей на воздушном транспорте. Обслуживание потребителей на водном транспорте. Обслуживание потребителей на сухопутных видах транспорта.
9.	Обслуживание потребителей на объектах индустрии развлечений	Управление деятельностью предприятий спорта, отдыха и развлечений. Основные тенденции развития предприятий спорта, отдыха и развлечений

6.2.2. Содержание практических занятий

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Содержание практического занятия
1.	Основы теории услуг	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека 1.Виды потребностей 2. Услуги и сервисная деятельность в обществе современного типа 3.Сервисная деятельность в одной из стран мира (по выбору студента). 4. Роль сервиса в жизни общества
2.	Культура сервиса в процессе обслуживания	Коммуникативная форма деятельности. 1.Коммуникации в нашей жизни. 2.Участники деловых коммуникаций. 3.Восприятие себя и других. Умение слушать. 4.Культура ведения беседы. Культура деловой переписки и телефонных переговоров 1.Этикет телефонных переговоров. 2. Современные нормы деловой переписки. 3.Правила составления резюме. 4. Этикет электронной почты 5. Особенности почтовой рассылки и переписки
3.	Качество обслуживания	Требования стандартов к качеству туристских услуг 1.Характеристика ГОСТ Р 52113 -2003 Услуги населению. Номенклатура показателей качества 2.Характеристика ГОСТ Р 50681-2010Туристские услуги. Проектирование туристских услуг 3.Характеристика ГОСТ Р 53 997 -2010 Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования 4.Характеристика ГОСТ 53522 2009 Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения 5.Характеристика ГОСТ Р 54604-2011 Туристские услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования 6.Характеристика ГОСТ Р 56642-2015 Туристские

		услуги. Экологический туризм. Общие требования
4.	Безопасность путешествий в	Требования по обеспечению безопасности туристов 1. Характеристика ГОСТ 50644 2009 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов 2. Характеристика ГОСТ Р 54601-2011 Туристские услуги. Безопасность активных видов туризма. Общие положения 3. Характеристика ГОСТ Р 56597-2015/ISO/TR 21102:2013 Приключенческий туризм. Лидеры. Компетенция персонала. Обеспечение безопасности в детско-юношеском туризме и для лиц с ограниченными физическими возможностями 1.Характеристика ГОСТ 32613-2014 Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования 2.Характеристика ГОСТ Р 54605 – 2011 Туристские услуги. Услуги детского и юношеского туризма. Общие требования
5.	Введение в индустрию гостеприимства	1. Возникновение и развитие услуг 2. Социальные предпосылки возникновения и развития сферы услуг 3. Исторические этапы развития услуг и сервисной деятельности в России 4. Развитие услуг в туризме. 5. Сравнительный анализ и проблемы развития сервиса в регионах современной России
6.	Обслуживание гостей в средствах размещения в	Правила предоставления гостиничных услуг в РФ 1. Информация об услугах. 2. Порядок оформления документации в гостинице и оплата услуг. 3. Порядок предоставления услуг. 4. Ответственность исполнителя и потребителя за предоставление услуг 5. Разработка рекомендаций по улучшению предоставления услуг в гостиницах Анимационная деятельность. 1. Основные понятия и функции туристской анимации 2. Виды анимации 3. Особенности и значение гостиничной анимации 4. Особенности работы с туристами разных категорий Разработка анимационных программ
7.	Обслуживание потребителей предприятий общественного питания на	Подготовка к обслуживанию посетителей 1. Подготовка торгового зала к обслуживанию: санитарно-гигиеническая уборка, расстановка мебели 2. Подготовка столовой посуды, приборов, столового белья 3. Сервировка столов Организация и проведение банкета. 1. Порядок приема заказов на обслуживание банкетов

		2. Организация и проведение банкета с полным обслуживанием официантами 3. Организация и проведение банкета за столом с частичным обслуживанием официантами 4. Организация и проведение свадебного банкета 5. Организация и проведение банкета-фуршета 6. Банкет-коктейль, банкет коктейль-фуршет банкет-чай.
8.	Менеджмент транспортных услуг	1. Международная классификация транспортных средств. 2. Воздушный транспорт: крупнейшие международные авиаперевозчики. 3. Основные и дополнительные услуги авиакомпаний. 4. Классы обслуживания пассажиров. 5. Водный транспорт: безопасность перевозок, международное регулирование. 6. Ведущие круизные компании мира. Виды водных маршрутов. Основные и дополнительные услуги круизных компаний. Классификация круизов. Классы обслуживания на круизных лайнерах, тарифы и скидки. 7. Классификация автобусов. Организация трансфера. 8. Аренда автомобилей.
9.	Обслуживание потребителей на объектах индустрии развлечений	1. Инфраструктура досуга и развлечений в России. 2. Азартные игры как отрасль индустрии развлечений. 3. Предпосылки возникновения анимации в туристическом бизнесе. Виды и типы анимации. 4. Календарь праздников и знаменательных событий в России.

6.2.3. Содержание самостоятельной работы

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Содержание самостоятельной работы
1.	Основы теории услуг	Классификация услуг 1. Основные типы услуг в разных сферах применения; 2. Классификация услуг по принципу вещественности или не вещественности; 3. Услуги материальные и нематериальные; услуги стандартизированные и творческие; услуги производственные и непроизводственные; 4. Классификация услуг по конечной цели (коммерческие и некоммерческие); чистые и смешанные; реальные и идеальные. 5. Классификация услуг по форме организации (государственные и негосударственные); по отношению к ним государства и общества (легитимные и нелегитимные); по способу оказания (личностные и безличные).

2.	Культура сервиса в процессе обслуживания	Проблемы ведения переговоров и решения конфликтов 1. Виды конфликтов в сфере туристско-экскурсионного обслуживания. 2. Решение проблем в контактной зоне. 3. Работа с жалобами и негативными отзывами. Корпоративная культура и стандарты обслуживания гостей.
3.	Качество обслуживания	Требования стандартов к качеству услуг средств размещения 1. Система классификации гостиниц и других средств размещения 2. Характеристика ГОСТ 53423-2009 Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения 3. Характеристика ГОСТ 54599-2011 Услуги средств размещения. Общие требования к услугам санаториев, пансионатов, центров отдыха 4. Характеристика ГОСТ 54606-2011 Услуги малых средств размещения. Общие требования Требования стандартов к качеству услуг предприятий общественного питания 1. Характеристика ГОСТ Р 50762 – 2007 Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания» 2. Характеристика ГОСТ 50935-2007 Услуги общественного питания. Требования к персоналу
4.	Безопасность путешествии	Поддержка качества услуг законодательством РФ 1. Характеристика ФЗ «О туристской деятельности в РФ» 2. Характеристика ФЗ «О защите прав потребителей» 3. Характеристика ФЗ «О техническом регулировании» Страхование туристов и профессиональной ответственности туроператора как мера гарантии безопасности 1. Виды страхования в туризме. 2. Имущественное страхование туристов и туристских организаций и личное страхование туристов Страхование ответственности как отрасль страхования
5.	Обслуживание гостей в средствах размещения	Необычные гостиницы мира и России 1. Нестандартные архитектурно-планировочные решения средств размещения и их влияние на обслуживание клиентов. 2. Обслуживание клиентов гостиниц в нестандартных ситуациях. 3. Организация обслуживания потребителей с животными
6.	Обслуживание потребителей предприятий общественного питания на	Специальные формы обслуживания и виды услуг 1. Обслуживание по типу «шведский стол» 2. Услуги по организации питания участников деловых мероприятий 3. Услуги по организации питания в гостиницах Прогрессивные технологии обслуживания

7.	Менеджмент транспортных услуг	1.Классы обслуживания пассажиров железнодорожного транспорта, тарифы и скидки. 10. Особенности перевозки пассажиров и багажа сухопутным транспортом. 2. Основные и дополнительные услуги предприятий сухопутного транспорта. Особенности организации путешествия туриста с домашним животным всеми видами транспортных средств. 3.Услуги по организации питания пассажиров железнодорожного транспорта 4.Услуги по организации питания в аэропорту и на борту самолета 5.Услуги по организации питания на водном и автотранспорте
8.	Обслуживание потребителей на объектах индустрии развлечений	1. Особенности управления деятельностью предприятий индустрии развлечений. 2.Основные тенденции развития предприятий индустрии развлечений.

7. Текущий контроль по дисциплине (модулю) в рамках учебных занятий

В рамках текущего контроля преподаватель самостоятельно может проводить следующие мероприятия:

№ п/п	Контролируемые разделы (темы)	Наименование оценочного средства
1.	Основы теории услуг	Вопросы к занятию, защита информационного проекта (презентации)
2.	Культура сервиса в процессе обслуживания	Вопросы к занятию, защита информационного проекта (презентации), практическое задание
3.	Качество обслуживания	Вопросы к занятию, практическое задание
4.	Безопасность в путешествии	Вопросы к занятию
5.	Введение в индустрию гостеприимства	Вопросы к занятию, практическое задание
6.	Обслуживание гостей в средствах размещения	Вопросы к занятию, практические задания различной степени сложности, защита информационного проекта (презентации)
7.	Обслуживание потребителей на предприятиях общественного питания	Вопросы к занятию, защита информационного проекта (презентации)
8.	Менеджмент транспортных услуг	Вопросы к занятию, проблемно-аналитические задания
9.	Обслуживание потребителей на объектах индустрии развлечений	Вопросы к занятию, проблемно-аналитические задания

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

8.1. Основная учебная литература

1. Буйленко, В. Ф. Индустрия экологического туризма. Гостиничный и

туристический бизнес : учебное пособие / В. Ф. Буйленко. — Краснодар : Южный институт менеджмента, 2007. — 230 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/9756.html>

2. Ефимова Г.Н. Организация обслуживания. Часть 1 [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Ефимова Г.Н.— Электрон.текстовые данные.— М.: Московский гуманитарный университет, 2012.— 52 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/14520>

8.2. Дополнительная учебная литература:

1. Пасько О.В. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Пасько О.В., Бураковская Н.В., Кулагина Е.В.— Электрон.текстовые данные.— Омск: Омский государственный институт сервиса, 2017.— 211 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/26711>.

2. Ниншитель, Е. Ю. Организация и технология производства услуг : учебное пособие / Е. Ю. Ниншитель, О. А. Кислицына, Т. И. Заяц. — Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2018. — 98 с. — ISBN 978-5-7782-3503-8. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/91288.html>

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"), необходимых для освоения дисциплины (модуля)

1. Федеральный портал «Российское образование». <http://www.edu.ru/>
2. Электронно-библиотечная система www.iprbookshop.ru
3. Официальный сайт Международной организации по стандартизации <https://www.iso.org/ru/iso-9001-quality-management.html>

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

Успешное освоение данного курса базируется на рациональном сочетании нескольких видов учебной деятельности – лекций, семинарских занятий, самостоятельной работы. При этом самостоятельную работу следует рассматривать одним из главных звеньев полноценного высшего образования, на которую отводится значительная часть учебного времени.

Самостоятельная работа студентов складывается из следующих составляющих:

- работа с основной и дополнительной литературой, с материалами интернета и конспектами лекций;
- внеаудиторная подготовка к контрольным работам, выполнение докладов, рефератов и курсовых работ;
- выполнение самостоятельных практических работ;
- подготовка к экзаменам (зачетам) непосредственно перед ними.

Для правильной организации работы необходимо учитывать порядок изучения разделов курса, находящихся в строгой логической последовательности. Поэтому хорошее усвоение одной части дисциплины является предпосылкой для успешного перехода к следующей. Задания, проблемные вопросы, предложенные для изучения дисциплины, в том числе и для самостоятельного выполнения, носят междисциплинарный характер и базируются, прежде всего, на причинно-следственных связях между компонентами окружающего нас мира. В течение семестра, необходимо подготовить рефераты (проекты) с использованием рекомендуемой основной и дополнительной литературы и сдать рефераты для проверки преподавателю. Важным составляющим в изучении данного курса является решение ситуационных задач и работа над проблемно-аналитическими заданиями, что предполагает знание соответствующей научной терминологии и т.д.

Для лучшего запоминания материала целесообразно использовать индивидуальные особенности и разные виды памяти: зрительную, слуховую, ассоциативную. Успешному запоминанию также способствует приведение ярких свидетельств и наглядных примеров. Учебный материал должен постоянно повторяться и закрепляться.

При выполнении докладов, творческих, информационных, исследовательских проектов особое внимание следует обращать на подбор источников информации и методику работы с ними.

Для успешной сдачи экзамена (зачета) рекомендуется соблюдать следующие правила:

1. Подготовка к экзамену (зачету) должна проводиться систематически, в течение всего семестра.
2. Интенсивная подготовка должна начаться не позднее, чем за месяц до экзамена.
3. Время непосредственно перед экзаменом (зачетом) лучше использовать таким образом, чтобы оставить последний день свободным для повторения курса в целом, для систематизации материала и доработки отдельных вопросов.

На экзамене высокую оценку получают студенты, использующие данные, полученные в процессе выполнения самостоятельных работ, а также использующие собственные выводы на основе изученного материала.

Учитывая значительный объем теоретического материала, студентам рекомендуется регулярное посещение и подробное конспектирование лекций.

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

1. Терминальный сервер, предоставляющий к нему доступ клиентам на базе Windows Server 2016
2. Семейство ОС Microsoft Windows
3. Libre Office свободно распространяемый офисный пакет с открытым исходным кодом
4. Информационно-справочная система: Система КонсультантПлюс (Информационный комплекс)
5. Информационно-правовое обеспечение Гарант: Электронный периодический справочник «Система ГАРАНТ» (ЭПС «Система ГАРАНТ»)

Перечень используемого программного обеспечения указан в п.12 данной рабочей программы дисциплины.

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

12.1. Учебная аудитория для проведения учебных занятий, предусмотренных программой, оснащенная оборудованием и техническими средствами обучения.

Специализированная мебель:

Комплект учебной мебели (стол, стул) по количеству обучающихся; доска (маркерная), комплект мебели для преподавателя.

Технические средства обучения:

Компьютер в сборе для преподавателя, проектор, экран, колонки

Перечень лицензионного программного обеспечения, в том числе отечественного производства:

Операционные системы семейства Windows, КонсультантПлюс веб версия, Гарант веб версия, антивирус Kaspersky Endpoint Security.

Перечень свободно распространяемого программного обеспечения:

Яндекс Браузер, LibreOffice, МТС Линк, VLC Media Player.

Подключение к сети «Интернет» и обеспечение доступа в электронную

информационно-образовательную среду ММУ.

12.2. Помещение для самостоятельной работы обучающихся .

Специализированная мебель:

Комплект учебной мебели (стол, стул) по количеству обучающихся; доска (маркерная), комплект мебели для преподавателя.

Технические средства обучения:

Компьютер в сборе для преподавателя; компьютеры в сборе для обучающихся; колонки; проектор, экран.

Перечень лицензионного программного обеспечения, в том числе отечественного производства:

Операционные системы семейства Windows, КонсультантПлюс веб версия, Гарант веб версия, антивирус Kaspersky Endpoint Security.

Перечень свободно распространяемого программного обеспечения:

Яндекс Браузер, LibreOffice, МТС Линк, Notepad++. Pinta, Gimp, AnyLogic, Inkscape, OpenShot. FreeCAD, LibreCAD, Jamovi, Visual Studio, Unity.

Помещение для самостоятельной работы обучающихся оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ММУ.

13. Образовательные технологии, используемые при освоении дисциплины

Для освоения дисциплины используются как традиционные формы занятий – лекции (типы лекций – установочная, вводная, текущая, заключительная, обзорная; виды лекций – проблемная, визуальная, лекция конференция, лекция консультация); и семинарские (практические) занятия, так и активные и интерактивные формы занятий - деловые и ролевые игры, решение ситуационных задач и разбор конкретных ситуаций.

На учебных занятиях используются технические средства обучения мультимедийной аудитории: компьютер, монитор, колонки, настенный экран, проектор, микрофон, пакет программ Microsoft Office для демонстрации презентаций и медиафайлов, видеопроектор для демонстрации слайдов, видеосюжетов и др. Тестирование обучаемых может осуществляться с использованием компьютерного оборудования университета.

13.1. В освоении учебной дисциплины используются следующие традиционные образовательные технологии:

- чтение проблемно-информационных лекций с использованием доски и видеоматериалов;
- семинарские занятия для обсуждения, дискуссий и обмена мнениями;
- контрольные опросы;
- консультации;
- самостоятельная работа студентов с учебной литературой и первоисточниками;
- подготовка и обсуждение рефератов (проектов), презентаций (научно-исследовательская работа);
- тестирование по основным темам дисциплины.

13.2. Активные и интерактивные методы и формы обучения

Из перечня видов: («мозговой штурм», анализ НПА, анализ проблемных ситуаций, анализ конкретных ситуаций, инциденты, имитация коллективной профессиональной деятельности, разыгрывание ролей, творческая работа, связанная с освоением дисциплины, ролевая игра, круглый стол, диспут, беседа, дискуссия, мини-конференция и др.) используются следующие:

- диспут
- анализ проблемных, творческих заданий, ситуационных задач
- ролевая игра;
- круглый стол;
- мини-конференция
- дискуссия
- беседа.

13.3. Особенности обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ)

При организации обучения по дисциплине учитываются особенности организации взаимодействия с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья (далее – инвалиды и лица с ОВЗ) с целью обеспечения их прав. При обучении учитываются особенности их психофизического развития, индивидуальные возможности и при необходимости обеспечивается коррекция нарушений развития и социальная адаптация указанных лиц.

Выбор методов обучения определяется содержанием обучения, уровнем методического и материально-технического обеспечения, особенностями восприятия учебной информации студентов-инвалидов и студентов с ограниченными возможностями здоровья и т.д. В образовательном процессе используются социально-активные и рефлексивные методы обучения, технологии социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими студентами, создании комфортного психологического климата в студенческой группе.

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья электронное обучение и дистанционные образовательные технологии предусматривают возможность приема-передачи информации в доступных для них формах.

Обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечены печатными и электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Автономная некоммерческая организация высшего образования
«МОСКОВСКИЙ МЕЖДУНАРОДНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

**Организация обслуживания потребителей в сфере туризма и
гостеприимства**

<i>Направление подготовки</i>	Туризм
<i>Код</i>	43.03.02
<i>Направленность (профиль)</i>	Технология организации и управление туристским и экскурсионным сервисом
<i>Квалификация выпускника</i>	бакалавр

1. Перечень кодов компетенций, формируемых дисциплиной в процессе освоения образовательной программы

Группа компетенций	Категория компетенций	Код
Профессиональные	-	ПК-7
Профессиональные	-	ПК-10

2. Компетенции и индикаторы их достижения

Код компетенции	Формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции
ПК-7	Способен разрабатывать и организовывать процесс туристско-экскурсионного обслуживания в соответствии с требованиями потребителя	ПК-7.1. Знает содержание основных понятий теории услуг, классификацию услуг; состав профильной информации, необходимой для полноценного обслуживания клиентов; составляющие качества обслуживания; роль культуры сервиса в процессе обслуживания; особенности организации обслуживания в турфирмах, средствах размещения, предприятиях питания. ПК-7.2. Умеет свободно оперировать понятиями в сфере сервиса; логически грамотно выражать свою точку зрения по организации обслуживания потребителей в туризме; использовать в практике сервиса правила обслуживания, национальные стандарты, и другие документы, направленные на повышение качества услуг. ПК-7.3. Владеет понятийным аппаратом сферы сервиса; навыками культурного обслуживания потребителей; способностью предоставления клиенту профильной информации в процессе обслуживания; навыками решения задач по организации обслуживания потребителей в сфере туризма.
ПК-10	Способен обеспечивать безопасность потребителей в процессе туристско-экскурсионного обслуживания	ПК-10.1. Знает правила охраны труда и техники безопасности в процессе туристско-экскурсионного обслуживания; методы и приемы самопомощи, взаимопомощи и доврачебной помощи в ЧС природного, техногенного, социального и биолого-социального характера. ПК-10.2. Умеет использовать методы самопомощи, взаимопомощи и доврачебной помощи в ЧС природного, техногенного, социального и биолого-социального характера; выбирать методы защиты от опасностей в процессе туристско-экскурсионного обслуживания. ПК-10.3. Владеет навыками разработки, организации

		и контроля исполнения мероприятий по обеспечению безопасности потребителей в процессе туристско-экскурсионного обслуживания
--	--	---

3. Описание планируемых результатов обучения по дисциплине и критериев оценки результатов обучения по дисциплине

3.1. Описание планируемых результатов обучения по дисциплине

Планируемые результаты обучения по дисциплине представлены дескрипторами (знания, умения, навыки)

Дескрипторы по дисциплине	Знать	Уметь	Владеть
Код индикатора	ПК-7		
	- технологию и методы организации процесса туристско-экскурсионного обслуживания; - общие и региональные закономерности развития индустрии гостеприимства;	- организовывать процесс туристско-экскурсионного обслуживания, обеспечивающий удовлетворение потребностей населения.	- способностью разработки и организации процесса туристско-экскурсионного обслуживания в соответствии с требованиями потребителя.
Код индикатора	ПК-10		
	- правила охраны труда и техники безопасности в процессе туристско-экскурсионного обслуживания; - методы и приемы самопомощи, взаимопомощи и доврачебной помощи в ЧС природного, техногенного, социального и биолого-социального характера.	-использовать методы самопомощи, взаимопомощи и доврачебной помощи в ЧС природного, техногенного, социального и биолого-социального характера; - выбирать методы защиты от опасностей в процессе туристско-экскурсионного обслуживания	- навыками разработки, организации и контроля исполнения мероприятий по обеспечению безопасности потребителей в процессе туристско-экскурсионного обслуживания

3.2. Критерии оценки результатов обучения по дисциплине

Шкала оценивания	Индикаторы достижения	Показатели оценивания результатов обучения
------------------	-----------------------	--

ОТЛИЧНО/ЗАЧТЕНО	Знает:	- студент глубоко и всесторонне усвоил материал, уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает, опираясь на знания основной и дополнительной литературы, - на основе системных научных знаний делает квалифицированные выводы и обобщения, свободно оперирует категориями и понятиями.
	Умеет:	- студент умеет самостоятельно и правильно решать учебно-профессиональные задачи или задания, уверенно, логично, последовательно и аргументировано излагать свое решение, используя научные понятия, ссылаясь на нормативную базу.
	Владеет:	- студент владеет рациональными методами (с использованием рациональных методик) решения сложных профессиональных задач, представленных деловыми играми, кейсами и т.д.; - При решении продемонстрировал навыки - выделения главного, - связкой теоретических положений с требованиями руководящих документов, - изложения мыслей в логической последовательности, - самостоятельного анализа факты, событий, явлений, процессов в их взаимосвязи и диалектическом развитии.
ХОРОШО/ЗАЧТЕНО	Знает:	- студент твердо усвоил материал, достаточно грамотно его излагает, опираясь на знания основной и дополнительной литературы, - затрудняется в формулировании квалифицированных выводов и обобщений, оперирует категориями и понятиями, но не всегда правильно их верифицирует.
	Умеет:	- студент умеет самостоятельно и в основном правильно решать учебно-профессиональные задачи или задания, уверенно, логично, последовательно и аргументировано излагать свое решение, не в полной мере используя научные понятия и ссылки на нормативную базу.
	Владеет:	- студент в целом владеет рациональными методами решения сложных профессиональных задач, представленных деловыми играми, кейсами и т.д.; - При решении смог продемонстрировать достаточность, но не глубинность навыков - выделения главного, - изложения мыслей в логической последовательности. - связки теоретических положений с требованиями руководящих документов, - самостоятельного анализа факты, событий, явлений, процессов в их взаимосвязи и диалектическом развитии.
УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО/ЗАЧТЕНО	Знает:	- студент ориентируется в материале, однако затрудняется в его изложении; - показывает недостаточность знаний основной и дополнительной литературы; - слабо аргументирует научные положения; - практически не способен сформулировать выводы и обобщения; - частично владеет системой понятий.

	Умеет:	- студент в основном умеет решить учебно-профессиональную задачу или задание, но допускает ошибки, слабо аргументирует свое решение, недостаточно использует научные понятия и руководящие документы.
	Владеет:	- студент владеет некоторыми рациональными методами решения сложных профессиональных задач, представленных деловыми играми, кейсами и т.д.; При решении продемонстрировал недостаточность навыков - выделения главного, - изложения мыслей в логической последовательности. - связи теоретических положений с требованиями руководящих документов, - самостоятельного анализа факты, событий, явлений, процессов в их взаимосвязи и диалектическом развитии.
Компетенция не достигнута		
НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО/ НЕ ЗАЧЕНО	Знает:	- студент не усвоил значительной части материала; - не может аргументировать научные положения; - не формулирует квалифицированных выводов и обобщений; - не владеет системой понятий.
	Умеет:	студент не показал умение решать учебно-профессиональную задачу или задание.
	Владеет:	не выполнены требования, предъявляемые к навыкам, оцениваемым “удовлетворительно”.

При ответе на вопросы в рамках прохождения промежуточной аттестации (зачет/зачет с оценкой/ экзамен) допускается вольная формулировка ответа, по смыслу раскрывающая содержание ответа, указанного в фонде оценочных средств, в качестве верного ответа

4. Типовые контрольные задания (закрытого, открытого и иного типа) для проведения промежуточной аттестации, необходимые для оценки достижения компетенции, соотнесенной с результатами обучения по дисциплине

ПК-7

1. Выберите правильное определение понятию «сервис»:

- а) Сервис – это особый вид человеческой деятельности, который направлен на удовлетворение потребностей клиента путём оказания услуг, востребованных отдельными людьми, социальными группами или организациями.**
- б) Сервис – это производство товаров для различных групп потребителей.
- в) Сервис – это деятельность, результатом которой является документальное свидетельство, дающее уверенность в том, что процесс или услуга соответствуют установленным требованиям.

Ответ: а)

2. Задание на соответствие. Установите соответствие между вопросами и ответами:

	Вопрос		Ответ
1	Пиво светлых сортов должно быть подано гостю при температуре напитка	А	20 градусов
2	В холодное время года температура подачи гостям красного вина должна быть	Б	14-16 градусов
3	Сладкие полусладкие сорта шампанского принято подавать гостям при температуре	В	8-10 градусов

Заполните соответствующие буквы под цифрами:

1	2	3

Ответ: 1В, 2А, 3Б

3. Деятельность предприятия сервиса в рыночных условиях должна быть наложена так, чтобы? Выберите правильный ответ:

- а) организационные аспекты, отработав однажды, не приходилось менять;
- б) можно было неуклонно следовать намеченным планам;
- в) организационные аспекты можно было трансформировать в соответствии с меняющимися требованиями окружающей действительности и корректировать цели и задачи предприятия**

Ответ: в)

4. Как происходит процесс производства услуг? Выберите правильный ответ:

- а) за долго до процесса их потребления;
- б) за небольшой период времени до с процесса их потребления;
- в) одновременно с процессом их потребления.**

Ответ: в)

5. Развитию новых видов услуг препятствует, например? Выберите правильный ответ:

- а) желание у современной молодежи приключений, желание выделиться среди других, быть первым;
- б) стремление людей к разнообразным занятиям;
- в) привычка к определенному образу жизни (однообразию)**

Ответ: в)

6. Верно ли высказывание: «Под культурой сервиса понимается система эталонных трудовых норм, высоких духовных ценностей, и этики поведения, принципы которой согласуются как с национальными традициями старины, так и с современными требованиями мировых стандартов обслуживания и отражают качественное обслуживание потребителей»? Выберите правильный ответ:

- а) высказывание верно.**
- б) высказывание не верно.
- в) высказывание верно не всегда

Ответ: а)

7. Продолжите фразу «К социально-культурному сервису относятся...». Выберите правильный ответ:

- а) услуги по ремонту техники на базе высоких технологий, включая предпродажные и послепродажные услуги.

б) городское хозяйство, бытовое обслуживание населения, включая удовлетворение индивидуальных потребностей граждан.

в) дошкольное воспитание, туристские, художественно-эстетические и другие услуги.

Ответ: в)

8. Продолжите фразу «Работая в контактной зоне, специалист по сервису и туризму должен проявлять ...». Выберите правильный ответ:

а) строгость, требовательность, красноречие.

б) внимательность, вежливость, терпение.

в) доброта, благородство, щедрость.

Ответ: б)

9. Когда потребитель может оценить качество услуги? Выберите правильные ответы:

а) до ее реализации (например, по каталогам);

б) только после ее реализации;

в) в любое время

Ответ: в)

10. Напишите определение термина «Шведский стол».

Ответ: Свободный выбор выставленных на общий стол блюд по принципу самообслуживания.

11. Сколько категорий предусматривает классификация гостиниц в России? Напишите ответ цифрами.

Ответ: 6.

12. Какая низшая категория классификации гостиниц в России?

Ответ: Без звезд.

13. Напишите определение термина «Анимация».

Ответ: деятельность по разработке и осуществлению специальных программ проведения свободного времени.

14. К туристско-оздоровительным маршрутам относятся? Выберите правильный ответ:

а) охота, рыбная ловля, сбор грибов и ягод, художественное и музыкальное творчество и др.;

б) маршруты с активными способами передвижения, купальные, горнолыжные, основанные на водных процедурах в помещении и т.д.;

в) обучение языку, отдельным видам спорта, ремеслу и т. п.);

Ответ: б)

15. Задание на соответствие. Найдите соответствие между типом средства размещения и местом его проявления:

	Тип средства размещения		Место появления
1	Караван-сарай	А	Иран
2	Кханы	Б	Древний Египет

3	Гостиничные дома	В	Древний Рим
4	Пандокіе	Г	Древняя Греция

Заполните соответствующие буквы под цифрами:

1	2	3	4

Ответ: 1Б, 2А, 3Г, 4В

Типовые вопросы

1. Особенности сетевого бизнеса в индустрии гостеприимства.
2. Франчайзинг в индустрии гостеприимства РФ.
3. Управляющие компании в индустрии гостеприимства.
4. Стратегические альянсы в индустрии гостеприимства.
5. Организация гостиничного бизнеса в РФ: отечественный опыт, основные достижения и инновации.
6. Инвестиции в гостиничный бизнес Критерии оценки инвестиционных проектов в индустрии гостеприимства.
7. Новые виды услуг и формы обслуживания в туристско-экскурсионном сервисе
8. Новые виды услуг и формы обслуживания в туристско-экскурсионном сервисе в России.
9. Новые виды услуг и формы обслуживания в туристско-экскурсионном сервисе в странах мира.

Типовые проблемно-аналитические задания

Проблемно-аналитическое задание:

1. В турфирму зашел потребитель. Единственный менеджер 20 минут вежливо разговаривала по телефону с другим клиентом, заставляя вошедшего клиента ждать. Правильно ли она поступила? Может ли потребитель каким-либо образом повлиять на качество организации сервисного обслуживания? Ответ обоснуйте.
2. Небольшой городок. К турфирме подошел потребитель. Дверь закрыта. На вывеске указаны часы работы с 10-00 до 19-00 ежедневно. Рядом прикреплен маленький листик с надписью: «Буду через 5 минут». Клиент подождал 5 минут, потом еще 5 минут, и еще через 10 минут турагент все же явилась. Может ли потребитель требовать какие-либо льготы за принесенные неудобства? Ответ обоснуйте.
3. Молодожены забронировали номер «люкс» в роскошном отеле на берегу моря. Они тщательно планировали свой отдых во время медового месяца и заплатили достаточно крупную сумму денег. По прибытии на место они узнают, что отель переполнен. Молодоженов размещают в обычном двухместном номере с окнами на внутренний двор, рядом с лифтом. Как вести себя клиентам в данной ситуации?
4. Гражданин А. согласно программатуры должен был вылететь в страну временного пребывания в 7-00. Время перелета - 4 часа, далее трансфер до гостиницы и размещение. Время вылета было сдвинуто на 5 часов. По прибытию в страну пребывания гражданин А. узнает, что будет размещен в другом отеле. Имеет ли права турист требовать морального и материального возмещения? Ответ обоснуйте

Задания открытого типа

1. Понятия «потребность» и «услуга». Виды потребностей.
2. Основные типы услуг в разных сферах применения;
3. Классификация услуг по принципу вещественности или не вещественности;
4. Услуги материальные и нематериальные; услуги, стандартизированные и творческие; услуги производственные и непроизводственные;
5. Классификация услуг по конечной цели (коммерческие и некоммерческие); чистые и смешанные; реальные и идеальные.
6. Классификация услуг по форме организации (государственные и негосударственные); по отношению к ним государства и общества (легитимные и нелегитимные); по способу оказания (личностные и безличные)
7. Основные характеристики услуг. Отличие услуги от товара.
8. Услуги и сервисная деятельность в обществе современного типа
9. Социальные предпосылки возникновения и развития сферы услуг
10. Исторические этапы развития услуг и сервисной деятельности в России
11. Развитие услуг в туризме
12. Предприятия, оказывающие услуги населению.
13. Понятие о продуктах сервисной деятельности.
14. Понятие о «контактной зоне».
15. Психологическая и эстетическая культура сервиса,
16. Этическая и организационно-технологическая культура сервиса.
17. Корпоративная культура гостинично-туристского сервиса.
18. Организация выставочной деятельности в туризме
19. Понятие «качество услуг». Его составляющие.
20. Показатели качества услуг и уровня обслуживания населения.

ПК-10

1. Как называется основной рабочий документ системы качества, в котором детально описываются все процедуры, реализующие элементы системы качества? Выберите правильный ответ:

- а) международный стандарт качества iso
- б) национальный стандарт качества (гост)
- в) руководство по качеству**

Ответ: в) руководство по качеству

2. Задание на соответствие. Установите соответствие между вопросами и ответами:

	Вопрос		Ответ
1	Анимация – это деятельность государственной власти по регулированию туризма	А	Верно
2	Анимация – это деятельность по разработке и осуществлению специальных программ проведения свободного времени	Б	Неверно

Заполните соответствующие буквы под цифрами:

1	2

Ответ: 1Б, 2А

3. Какие факторы, определяющие качество услуги, относятся к группе (неудовлетворяющих) гигиенических. Выберите правильный ответ:

а) честность, функциональность, доступность, гибкость
б) внимательность, помощь, забота, дружелюбие, усердие
в) комфорт, внешнее оформление помещения

Ответ: а)

4. Процессный подход как один из восьми базовых принципов системы менеджмента качества серии ISO 9000 означает. Выберите правильный ответ:

а) непосредственное участие руководства в деятельности предприятия в области качества
б) четкие, открытые и прямые связи, постоянный обмен информацией, выработка общих целей и применение стимулирующих механизмов по отношению друг к другу
в) четкое установление «входа» и «выхода» процесса, представление его в измеримой форме, определение потребителей, измерение степени их удовлетворенности, а также обеспечение системы взаимодействия процессов с функциями организации, установление правил, ответственности и полномочий при выполнении каждого процесса
г) переход от менеджмента качества к качеству менеджмента всей организации, структуризации системы для достижения целей наиболее эффективным способом, понимание взаимозависимости процессов внутри системы, распределение ролей и ответственности

Ответ: в)

5. К основным видам страхования в сфере туризма относится. Выберите правильные ответы:

а) страхование туриста и его имущества, в том числе жизни и здоровья (медицинское страхование)
б) страхование профессиональной ответственности
в) страхование риска турфирм
г) страхование на случай задержки транспорта
д) страхование на случай плохой погоды во время отдыха
е) страхование от непредставления или ненадлежащего предоставления туристских услуг, указанных в путевке (ваучере)
ж) страхование от невыдачи въездной визы
з) страхование пассажиров регулярного транспорта и автогражданской ответственности («зеленая карта»)

Ответ: а), б), в), з)

6. Основу российского законодательства в области защиты прав и интересов туристов составляют. Добавьте недостающий закон:

а) Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»
б) Федеральный закон «О лицензировании отдельных видов деятельности»
в) _____

Ответ: Закон РФ «О защите прав потребителей»

7. Какая служба гостиницы осуществляет приём заказов на экскурсии, в театры, выставки, городские рестораны? Выберите правильный ответ:

а) служба бронирования и управления номерным фондом

б) служба обслуживания и эксплуатации номерного фонда

в) служба питания

г) служба безопасности

Ответ: б)

8. Как называется показатель эффективности функционирования гостиницы, который определяется как отношение числа оплаченных место-дней к общему числу гостей?

Выберите правильный ответ:

а) число место-дней простоев номеров

б) коэффициент вместимости гостиницы

в) среднее время проживания

г) средняя стоимость гостиничного места

Ответ: в)

9. Чем занимаются сотрудники вспомогательной службы гостиничного предприятия?

Выберите правильные ответы:

а) оказывают платных услуг

б) подключают и ремонтируют всевозможное оборудование

в) организуют конференции, бизнес-семинары, тренинги для персонала и прочее

г) обеспечивают эксплуатацию насосных, холодильных, компьютерных и электрических систем

Ответ: б), г).

10. Какой гостиничный консорциум является крупнейшим в мире по числу входящих в него отелей?

Ответ: HotusaHotels.

11. Какая страна мира лидирует по количеству ТНК в гостиничном бизнесе?

Ответ: США

12. Назовите крупнейшую в мире многопрофильную ТНК:

Ответ: Америкэн Экспресс

13. Какой тип ТНК получил наибольшее распространение в гостиничном бизнесе?

Ответ: Однонациональные ТНК

14. Основной стратегией управления интегрированными гостиничными цепями является?

Ответ: Управление по франчайзингу

15. Задание на соответствие. Установите соответствие между вопросами и ответами:

	Вопрос		Ответ
1	Сервис – это особый вид человеческой деятельности, который направлен на удовлетворение потребностей клиента путём оказания услуг, востребованных отдельными людьми, социальными группами или организациями	А	Верно
2	Сервис – это производство товаров для различных групп потребителей	Б	Неверно

Заполните соответствующие буквы под цифрами:

1	2

Ответ: 1А,2Б

Типовые тесты

1. Основными составляющими менеджмента обслуживания туристов, обеспечивающими приоритеты в работе туроператора, являются:

- а) четкое соответствие предоставляемых услуг оплаченному набору; соответствие предоставляемого уровня обслуживания декларированному при продаже тура; целевая адресная направленность туров по содержанию
- б) четкое и своевременное предоставление услуг; оптимальность программы обслуживания; анимация обслуживания; качество и культура обслуживания
- в) информация; обеспечение постоянной оперативной связи с поставщиками услуг, с туристами; предоставление страховых гарантий туристам; соблюдение технологических особенностей тура**

2. Верно ли высказывание: «Перед тем как принимать решение об организации туров в новое место назначения, туристская фирма проводит маркетинговые исследования»? Выберите правильный ответ:

- а) верно**
- б) неверно
- в) верно не всегда

3. Дополнительные услуги

- а) всегда включены в пакет тура
- б) иногда включены в пакет тура;
- в) предоставляются туристам на месте за дополнительную плату**

4. Предоставление туристской информации в средствах размещения является обязательным требованием:

- а) только в гостиницах «пять звезд»;
- б) в любых гостиницах;
- в) в гостиницах «три звезды», «четыре звезды», «пять звезд»**

5. Какие свойства услуги отражают ее реальное качество:

- а) производственные свойства
- б) функциональные свойства
- в) потребительские свойства**

6. К туристско-оздоровительным маршрутам относятся:

- а) охота, рыбная ловля, сбор грибов и ягод, художественное и музыкальное творчество и др.
- б) маршруты с активными способами передвижения, купальные, горнолыжные, основанные на водных процедурах в помещении и т.д.**
- в) обучение языку, отдельным видам спорта, ремеслу и т. п.

7. Деятельность предприятия сервиса в рыночных условиях должна быть наложена так, чтобы:

- а) организационные аспекты, отработав однажды, не приходилось менять;
- б) можно было неуклонно следовать намеченным планам
- в) организационные аспекты можно было трансформировать в соответствии с меняющимися требованиями окружающей действительности и корректировать цели и задачи предприятия**

8. Продолжите фразу «К социально-культурному сервису относятся...»:

- а) услуги по ремонту техники на базе высоких технологий, включая предпродажные и послепродажные услуги
- б) городское хозяйство, бытовое обслуживание населения, включая удовлетворение индивидуальных потребностей граждан
- в) дошкольное воспитание, туристские, художественно-эстетические и другие услуги**

9. Продолжите фразу «Работая в контактной зоне, специалист по сервису и туризму должен проявлять ...»:

- а) строгость, требовательность, красноречие
- б) внимательность, вежливость, терпение**
- в) доброта, благородство, щедрость

10. Предпродажное обслуживание осуществляется:

- а) всегда бесплатно**
- б) на коммерческой основе
- в) за счет благотворительных средств.

11. При сокращении реализации услуг и падении прибыли предприятию сервиса необходимо:

- а) считать данное явление временным и продолжать работать;
- б) смириться с неизбежными потерями;
- в) совершенствовать прежнюю услугу, либо осваивать новую разновидность сервисного продукта**

12. Под формой обслуживания понимается

- а) процесс разработки, продвижения и реализации услуг, ориентированный на выявление и удовлетворение специфических потребностей клиента.
- б) степень упорядоченности процесса обслуживания клиента.
- в) определенный способ предоставления услуг, состоящий из набора конкретных сервисных операций и благ для потребителя.**

13. Основными составляющими менеджмента обслуживания туристов, обеспечивающими приоритеты в работе туроператора, являются

- а) четкое соответствие предоставляемых услуг оплаченному набору; соответствие предоставляемого уровня обслуживания декларированному при продаже тура; целевая адресная направленность туров по содержанию;
- б) четкое и своевременное предоставление услуг; оптимальность программы обслуживания; анимация обслуживания; качество и культура обслуживания;
- в) информация; обеспечение постоянной оперативной связи с поставщиками услуг, с туристами; предоставление страховых гарантий туристам; соблюдение технологических особенностей тура.**

14. Верно ли высказывание: «Перед тем как принимать решение об организации туров в новое место назначения, туристская фирма проводит маркетинговые исследования»?

- а) верно;**
- б) неверно;**
- в) верно не всегда.**

15. Предоставление туристской информации в средствах размещения является обязательным требованием:

- а) только в гостиницах «пять звезд»;**
- б) в любых гостиницах;**
- в) в гостиницах «три звезды», «четыре звезды», «пять звезд».**

16. Удобство современного сервиса предполагает, что:

- а) сервис должен предоставляться в том месте, в такое время и в такой форме, которые устраивают потребителя;**
- б) сервис должен предоставляться в том месте, в такое время и в такой форме, которые устраивают производителя;**
- в) сервис должен предоставляться в том месте, в такое время и в такой форме, которые устраивают государство.**

17. Верно ли высказывание: «Гостеприимство в сфере туристской индустрии - это профессиональное требование, это искусство дать людям почувствовать, что им рады:

- а) верно;**
- б) неверно;**
- в) верно не всегда;**

18. Туристский продукт включает:

- а) комплекс основных и дополнительных услуг туристского назначения**
- б) комплекс основных услуг и товаров туристского назначения**
- в) тур и дополнительные туристско-экскурсионные услуги**
- г) комплекс услуг и товаров туристского назначения.**

19. Соотношение услуг и товаров в туристском продукте:

- а) услуги (50 %) и товары (50 %)**
- б) услуги (25 %) и товары (75 %)**
- в) услуги (75 %) и товары (25 %)**

20. Какие услуги в туризме являются сопутствующими:

- а) услуги, приобретаемые туристами за дополнительную плату**
- б) услуги социальной инфраструктуры, которыми пользуются местные жители**
- в) услуги общехозяйственной инфраструктуры, которыми пользуются местные жители**
- г) туристско-экскурсионные услуги во время путешествия**

Темы исследовательских, творческих проектов

Разработать анимационную программу (на выбор):

- 1. Отдыхающих различных возрастных групп в санаториях Российской Федерации, находящихся за рубежом (на выбор).**
- 2. Посетителей различных возрастных групп туристических выставок и ярмарок, проходящих на территории Российской Федерации.**

- 3.Guests of different age groups of a beach resort of 5 stars (at choice).
4. Buyers of different age groups in a newly opened shopping and entertainment center in your city (at choice).
5. Residents and guests of the capital to the Day of the City.
6. Teenagers 15-17 years of age of a sports and health resort.
7. Guests of different age groups of a ski resort of 3-4 stars (at choice).
8. Excursionists of different age groups, visiting a significant historical and architectural object (at choice) in the Russian Federation.

Творческое задание (с элементами эссе)

Подготовка и защита информационного проекта (презентации): подготовьте информационный проект на тему: «Инновации в туристско-экскурсионном обслуживании». В качестве примера нужно выбрать любое отечественное или зарубежное предприятие индустрии гостеприимства.

Типовые задания к интерактивным занятиям

Решение ситуационных задач:

1. Автобус с туристами движется по горе вверх по спиралевидной дороге. Неожиданно начались камнепады. Как поступить водителю в данной ситуации? Какие меры безопасности следует предпринять туристам?
2. В Риме ограблен автобус с российскими туристами. Пока туристы находились на экскурсии в Ватикане, преступники, воспользовавшись тем, что водитель автобуса ненадолго отлучился, взломали багажное отделение и похитили все их чемоданы вместе с деньгами, документами, и обратными билетами на самолет. Как быть в такой ситуации туристам? Отвечают ли турфирмы и авиакомпании за преступность в той стране, куда прилетают их клиенты? Могли ли организаторы туризма уменьшить риск потери денег и документов? Ответ обоснуйте.
3. Гражданин Н. приобрел тур за три месяца до путешествия. Через месяц он передумал. Гражданин Н. обратился в турфирму, где была оформлена покупка тура. Однако турагент отказал ему в возврате денежных средств. Правомерны ли его действия? Какие варианты возможны в данной ситуации? Ответ обоснуйте.
4. Гражданин К. приобрел тур за три месяца до путешествия. Через месяц случился резкий скачок цен в сторону увеличения. Имеет ли право турфирма требовать доплаты от клиента или расторгнуть договор? Ответ обоснуйте.

Задания открытого типа

1. Способы регулирования качества туристского обслуживания.
2. Дефекты обслуживания.
3. Безопасность туристов во время перевозки.
4. Роль полиции в обеспечении безопасности туристов.
5. Основные и дополнительные услуги транспортных предприятий.
6. Управление сбытом услуг авиакомпаний. Способы сотрудничества авиакомпаний с туроператорами.
7. Характеристика регулярных и чартерных рейсов. Виды чартерных рейсов.
8. Факторы, влияющие на стоимость авиабилета в регулярных и чартерных перевозках.

9. Технологический процесс обслуживания пассажиров на авиалайнерах. Требования к обслуживающему персоналу.
10. Классификация тарифов, виды скидок на авиаперевозки.
11. Стратегические авиационные альянсы: система централизованного менеджмента и современные тенденции развития.
12. Особенности организации круизов. Классификация круизных судов.
13. Управление сбытом услуг предприятий водного транспорта, виды скидок.
14. Управление сбытом услуг предприятий железнодорожного транспорта, классы обслуживания пассажиров на международных маршрутах, виды скидок.
15. Управление сбытом услуг автотранспортных предприятий. Классификация автобусов.
16. Современные тенденции развития индустрии транспорта.
17. Факторы формирования индустрии развлечений в Российской Федерации, анализ проблем и современных тенденций.
18. Организация деятельности и управление транспортными предприятиями в Российской Федерации
19. Современные тенденции развития предприятий индустрии развлечения.
20. Менеджмент в торгово-развлекательных центрах и казино.

5. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Специфика формирования компетенций и их измерение определяется структурированием информации о состоянии уровня подготовки обучающихся.

Алгоритмы отбора и конструирования заданий для оценки достижений в предметной области, техника конструирования заданий, способы организации и проведения стандартизированных оценочных процедур, методика шкалирования и методы обработки и интерпретации результатов оценивания позволяют обучающимся освоить компетентностно-ориентированные программы дисциплин.

Формирование компетенций осуществляется в ходе всех видов занятий, практики, а контроль их сформированности на этапе текущей, промежуточной и итоговой аттестации.

Оценивание знаний, умений и навыков по учебной дисциплине осуществляется посредством использования следующих видов оценочных средств:

- опросы: устный, письменный;
- задания для практических занятий;
- ситуационные задания;
- контрольные работы;
- коллоквиумы;
- написание реферата;
- написание эссе;
- решение тестовых заданий;
- экзамен.

Опросы по вынесенным на обсуждение темам

Устные опросы проводятся во время практических занятий и возможны при проведении аттестации в качестве дополнительного испытания при недостаточности результатов тестирования и решения заданий. Вопросы опроса не должны выходить за рамки объявленной для данного занятия темы. Устные опросы необходимо строить так, чтобы вовлечь в тему обсуждения максимальное количество обучающихся в группе, проводить параллели с уже пройденным учебным материалом данной дисциплины и смежными курсами, находить удачные примеры из современной действительности, что увеличивает эффективность усвоения материала на ассоциациях.

Основные вопросы для устного опроса доводятся до сведения студентов на предыдущем практическом занятии.

Письменные опросы позволяют проверить уровень подготовки к практическому занятию всех обучающихся в группе, при этом оставляя достаточно учебного времени для иных форм педагогической деятельности в рамках данного занятия. Письменный опрос проводится без предупреждения, что стимулирует обучающихся к систематической подготовке к занятиям. Вопросы для опроса готовятся заранее, формулируются узко, дабы обучающийся имел объективную возможность полноценно его осветить за отведенное время.

Письменные опросы целесообразно применять в целях проверки усвояемости значительного объема учебного материала, например, во время проведения аттестации, когда необходимо проверить знания обучающихся по всему курсу.

При оценке опросов анализу подлежит точность формулировок, связность изложения материала, обоснованность суждений.

Решение заданий (кейс-методы)

Решение кейс-методов осуществляется с целью проверки уровня навыков (владений) обучающегося по применению содержания основных понятий и терминов дисциплины вообще и каждой её темы в частности.

Обучающемуся объявляется условие задания, решение которого он излагает либо устно, либо письменно.

Эффективным интерактивным способом решения задания является сопоставления результатов разрешения одного задания двумя и более малыми группами обучающихся.

Задачи, требующие изучения значительного объема, необходимо относить на самостоятельную работу студентов, с непременно разбором результатов во время практических занятий. В данном случае решение ситуационных задач с глубоким обоснованием должно представляться на проверку в письменном виде.

При оценке решения заданий анализируется понимание обучающимся конкретной ситуации, правильность её понимания в соответствии с изучаемым материалом, способность обоснования выбранной точки зрения, глубина проработки рассматриваемого вопроса, умением выявить основные положения затронутого вопроса.

Решение заданий в тестовой форме

Проводится тестирование в течение изучения дисциплины

Не менее чем за 1 неделю до тестирования, преподаватель должен определить обучающимся исходные данные для подготовки к тестированию: назвать разделы (темы, вопросы), по которым будут задания в тестовой форме, теоретические источники (с точным указанием разделов, тем, статей) для подготовки.

При прохождении тестирования пользоваться конспектами лекций, учебниками, и иными материалами не разрешено.