

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

ФИЛИАЛ ВГУЭС В Г. НАХОДКЕ

КАФЕДРА ГУМАНИТАРНЫХ И ИСКУССТВОВЕДЧЕСКИХ ДИСЦИПЛИН

Рабочая программа дисциплины (модуля)

ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ

Направление и профиль подготовки:

43.03.02 Туризм

Туризм

Форма обучения

очная

Год набора на ОПОП

2020

Рабочая программа дисциплины Организация обслуживания

составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки

43.03.02 Туризм (Приказ Министерства образования и науки РФ от 8 июня 2017г. №516

и Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. приказом Минобрнауки России от 05 апреля 2017г. № 301)

Составитель(и):

Гомилевская Г.А., кандидат экономических наук, доцент, Кафедра туризма и экологии, Galina.Gomilevskaya1@vvsu.ru

Шеметова Е.В., старший преподаватель, Кафедра туризма и экологии, elena.shemetova@vvsu.ru

Куликова Виктория Викторовна, научный сотрудник, кандидат географических наук, доцент, Кафедра гуманитарных и социально-экономических дисциплин, Viktoria.Kulikova@vvsu.ru

Утверждена на заседании кафедры Гуманитарных и искусствоведческих дисциплин

18.03.2020 протокол № 7

Редакция _____ Утверждена на заседании кафедры Гуманитарных и искусствоведческих дисциплин _____ протокол № _____

Заведующий кафедрой (разработчика)


подпись

В.С. Просалова

фамилия, инициалы

« 18 » марта 20 20 г.

Заведующий кафедрой (выпускающей)


подпись

В.С. Просалова

фамилия, инициалы

« 18 » марта 20 20 г.

1 Цель, планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)

Цель изучения дисциплины – формирование у студентов комплексного представления о системе обслуживания потребителей в предприятиях индустрии туризма на основе международного и отечественного опыта.

В процессе достижения цели решаются следующие задачи:

- формирование знаний сущности и классификации услуг;
- формирование умений анализировать формы обслуживания потребителей в предприятиях туристской индустрии;
- формирование у студентов навыков оценки эффективности внедрения новых видов услуг и форм обслуживания в предприятиях туризма и гостеприимства.

Планируемыми результатами обучения по дисциплине (модулю), являются знания, умения, навыки. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы, представлен в таблице 1.

Таблица 1 – Компетенции, формируемые в результате изучения дисциплины (модуля)

Название ОПОП ВО, сокращенное	Код и формулировка компетенции	Код и формулировка индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине		
			Код результата	Формулировка результата	
43.03.02 «Туризм» (Б-ТУ)	ПКВ-4 : Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий	ПКВ-4.1к : Организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг	РД1	Знание	сущность услуг, их особенности и классификацию
			РД2	Умение	вести себя в профессиональной среде в соответствии со сложившимися в международной практике нормами нравственного поведения; анализировать процесс обслуживания потребителей
			РД3	Навыки	обслуживания потребителей на предприятиях туристской индустрии

2 Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП

Дисциплина «Организация обслуживания» относится к факультативным дисциплинам учебного плана.

Входными требованиями, необходимыми для освоения дисциплины, является наличие у обучающихся компетенций, сформированных при изучении дисциплин и/или прохождении практик «Основы туризма и индустрии гостеприимства».

3. Объем дисциплины (модуля)

Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу по всем формам обучения, приведен в таблице 2.

Таблица 2 – Общая трудоемкость дисциплины

Название ОПОП ВО	Форма обучения	Часть УП	Семестр (ОФО) или курс (ЗФО, ОЗФО)	Трудоемкость (З.Е.)	Объем контактной работы (час)					СРС	Форма аттестации	
					Всего	Аудиторная			Внеаудиторная			
						лек.	прак.	лаб.	ПА			КСР
43.03.02 Туризм	ОФО	Б4.Ф	3	2	37	18	18	0	1	0	35	3

4 Структура и содержание дисциплины (модуля)

4.1 Структура дисциплины (модуля) для ОФО

Тематический план, отражающий содержание дисциплины (перечень разделов и тем), структурированное по видам учебных занятий с указанием их объемов в соответствии с учебным планом, приведен в таблице 3.1

Таблица 3.1 – Разделы дисциплины (модуля), виды учебной деятельности и формы текущего контроля для ОФО

№	Название темы	Код результата обучения	Кол-во часов, отведенное на				Форма текущего контроля
			Лек	Практ	Лаб	СРС	
1	Теоретические аспекты сферы услуг	РД1, РД2, РД3	4	4	0	9	участие в дискуссии, решение ситуационных задач, обсуждение результатов
2	Услуга как сочетание процесса производства и обслуживания потребителя	РД1, РД2, РД3	5	4	0	9	участие в дискуссии, решение ситуационных задач, обсуждение результатов
3	Формы обслуживания потребителей на предприятиях туристской индустрии	РД1, РД2, РД3	4	5	0	8	участие в дискуссии, решение ситуационных задач, обсуждение результатов
4	Пути повышения качества услуг	РД1, РД2, РД3	5	5	0	9	участие в дискуссии, решение ситуационных задач, обсуждение результатов
Итого по таблице			18	18	0	35	

4.2 Содержание разделов и тем дисциплины (модуля) для ОФО

Тема 1 Теоретические аспекты сферы услуг.

Содержание темы: Сущность услуг. Особенности формирования рынка услуг и субъекты рынка. Свойства и характеристика услуг. Особенности жизненного цикла услуги. Классификация услуг сферы обслуживания: мировой и отечественный опыт. Материальные и социально-культурные услуги: особенности формирования туристского продукта. Нормативно-правовое регулирование сферы услуг.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекционное занятие: дискуссия. Практическое занятие: дискуссия, решение ситуационных задач.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по текущему контролю, подготовка к практическим занятиям – работа с базами данных в сети Интернет, подготовка сообщений в устной форме и/или письменного реферата.

Тема 2 Услуга как сочетание процесса производства и обслуживания потребителя.

Содержание темы: Характеристика и структура производственного процесса и процесса оказания услуг. Организация производственного процесса и процесса оказания услуг во времени. Типы и методы организации выполнения услуг. Принципы организации обслуживания потребителей индустрии туризма и гостеприимства.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекционное занятие: дискуссия. Практическое занятие: дискуссия, решение ситуационных задач.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по текущему контролю, подготовка к практическим занятиям – работа с базами данных в сети Интернет, подготовка сообщений в устной форме и/или письменного реферата.

Тема 3 Формы обслуживания потребителей на предприятиях туристской индустрии.

Содержание темы: Классификация и характеристика форм обслуживания потребителей: по месту оказания услуг, способу приема заказов на услуги, срокам исполнения заказов, по методам организации взаимодействия с потребителем, по способам расчета, комплексное обслуживание.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекционное занятие: дискуссия. Практическое занятие: дискуссия, решение ситуационных задач.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по текущему контролю, подготовка к практическим занятиям – работа с базами данных в сети Интернет, подготовка сообщений в устной форме и/или письменного реферата.

Тема 4 Пути повышения качества услуг.

Содержание темы: Понятие и показатели качества услуг. Методы оценки качества услуг. Факторы, формирующие качество услуг. Качество обслуживания потребителей. Уровень обслуживания потребителей.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекционное занятие: дискуссия. Практическое занятие: дискуссия, решение ситуационных задач.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по текущему контролю, подготовка к практическим занятиям – работа с базами данных в сети Интернет, подготовка сообщений в устной форме и/или письменного реферата.

5 Методические указания для обучающихся по изучению и реализации дисциплины (модуля)

5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины и по обеспечению самостоятельной работы

Успешное освоение дисциплины предполагает активную работу студентов на всех занятиях аудиторной формы (лекции и практические занятия), выполнение практических заданий, представленных в ФОС, выполнение аттестационных мероприятий, эффективную самостоятельную работу.

В процессе изучения дисциплины студенту необходимо ориентироваться на самостоятельную проработку лекционного материала, подготовку к практическим занятиям, реферата, контрольных работ.

Для проведения занятий лекционного типа используются учебно-наглядные пособия в форме презентационных материалов, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие темам лекций, представленным в настоящей РПД.

Методические рекомендации по обеспечению самостоятельной работы

Данная дисциплина предусматривает обязательное написание студентами всех форм обучения реферата. Студент выбирает тему реферата из списка, представленного в ФОС. Защита реферата проводится в виде публичного доклада на 5-7 минут с презентацией.

Вопросы для самоконтроля по дисциплине:

1. Дайте определение понятиям: услуга, сервис, обслуживание, условия обслуживания, индустрия туризма, индустрия гостеприимства, индустрия сферы услуг.
2. Перечислите свойства и характеристики услуг.
3. Охарактеризуйте классификацию услуг в России.
4. Согласно какому нормативно-правовому документу классифицируются услуги?
5. В чем отличие материальных и социально-культурных услуг?
6. Кто такой потребитель, исполнитель?
7. Назовите основные этапы жизненного цикла услуг.
8. Назовите отличительные особенности процессов – производственного и оказания услуг.
9. Охарактеризуйте структуру производственного процесса и процесса оказания услуг.
10. Что такое длительность производственного процесса?
11. Что включает в себя время оказания услуги?
12. Назовите основные типы выполнения услуг.
13. Дайте характеристику методов организации выполнения услуг.
14. Перечислите составляющие процесса обслуживания.
15. Опишите требования, предъявляемые к услугам и обслуживанию.
16. Назовите основные законодательные документы, регулирующие услуги в РФ.
17. Что понимается под формой обслуживания потребителя?
18. Назовите формы обслуживания гостей на предприятиях туристской индустрии.
19. По каким признакам классифицируются формы обслуживания населения?
20. Приведите пример самообслуживания на предприятии туризма.
21. Дайте определение понятия выездное обслуживание.
22. Какие виды выездного обслуживания потребителей можете назвать?
23. Объясните в чем разница между организацией обслуживания в стационарных предприятиях и передвижных.
24. Дайте определение понятиям: качество, качество услуг, качество обслуживания.
25. Какие показатели характеризуют качество услуг?
26. Какие факторы влияют на качество услуг?
27. Каким образом оценивается качество услуг?
28. В чем сущность качества обслуживания потребителей?
29. Объясните, каким образом можно оценить степень удовлетворенности/неудовлетворенности потребителей в услугах.
30. Что такое уровень ожидания потребителя?
31. Назовите факторы, оказывающие влияние на поведение потребителей туристских услуг.
32. Каким образом исследуют мотивы поведения потребителей услуг?
33. Что такое процесс покупки туристского продукта?
34. Объясните, что может повлиять на потребителя в процессе принятия решения о покупке туристского продукта.
35. Дать определение понятия уровень обслуживания.
36. Каким образом на предприятиях туристской индустрии осуществляется планирование издержек?
37. Каким образом происходит внедрение на рынок новых услуг и форм обслуживания.
38. Чем вызвана необходимость внедрения новых услуг и форм обслуживания на предприятиях туристской индустрии?

39. Назовите виды эффекта от внедрения новых услуг на предприятиях туристской индустрии.
 40. Каким образом возможно оценить эффект от внедрения новых услуг и форм обслуживания на предприятиях туризма?

5.2 Особенности организации обучения для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

При необходимости обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов (по заявлению обучающегося) предоставляется учебная информация в доступных формах с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.
- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.
- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные задания, консультации и др.

6 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

В соответствии с требованиями ФГОС ВО для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений планируемому результату обучения по дисциплине (модулю) созданы фонды оценочных средств. Типовые контрольные задания, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, а также критерии и показатели, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, представлены в Приложении 1.

7 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

7.1 Основная литература

1. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : Учебники и учебные пособия для ВУЗов [Электронный ресурс] - Ставрополь : Секвойя , 2017 - 138 - Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=485037

2. Предпринимательство в индустрии гостеприимства : Учебники и учебные пособия для ВУЗов [Электронный ресурс] - Ставрополь : Секвойя , 2017 - 117 - Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=485071

3. [Электронный ресурс] : [Электронный ресурс] / [Электронный ресурс] ; 2020. — 98 с. — ([Электронный ресурс]). — ISBN 978-5-534-11735-6. — URL: <https://urait.ru/bcode/457038>

7.2 Дополнительная литература

1. [Электронный ресурс] / [Электронный ресурс] ; 2020. — 188 с. — ([Электронный ресурс]). — ISBN 978-5-534-13958-7. — URL: <https://urait.ru/bcode/467368>

2. [Электронный ресурс] / [Электронный ресурс] ; 2019. — 188 с. — ([Электронный ресурс]). — ISBN 978-5-534-07278-5. — URL: <https://urait.ru/bcode/437462>

1. [Электронный ресурс] : <http://www.consultant.ru>
2. [Электронный ресурс] ([Электронный ресурс]) « [Электронный ресурс] » - <https://urait.ru>
3. [Электронный ресурс] « [Электронный ресурс] » - <https://e.lanbook.com/>
4. eLIBRARY.RU - <https://www.elibrary.ru>
5. «GrebennikOn» - <https://grebennikon.ru>

8

- 1.
- 2.
- 3.

(, ,)

_____:

Microsoft Windows XP Professional Russian (Academic license 44216302,), Microsoft Office 2007 RUS (44216302,), Winrar (RUK-web-1355405,), Adobe Google Chrome (); Adobe Acrobat Reader (); Adobe Flash Player (), Kaspersky Endpoint Security 10 Windows (17E0200430130957417676, 30.04.2020-05.08.2022), Java(TM) 6 Update 26 (), Project Expert for Windows (20438N,), Moodle

- 1.
- 2.

MS Windows
MS Windows

9

- ()

- (,), ().

, , , , ,

Приложение 1
к рабочей программе дисциплины
«Организация обслуживания»

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

ФИЛИАЛ ВГУЭС В Г. НАХОДКЕ

КАФЕДРА ГУМАНИТАРНЫХ И ИСКУССТВОВЕДЧЕСКИХ ДИСЦИПЛИН

Фонд оценочных средств
для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ

Направление и направленность (профиль)

43.03.02 Туризм

Туризм

Форма обучения

очная

Находка 2020

Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) Организация обслуживания

разработан в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки

43.03.02 Туризм (Приказ Министерства образования и науки РФ от 8 июня 2017г. №516

и Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. приказом Минобрнауки России от 05 апреля 2017г. № 301)

Составитель(и):

Гомилевская Г.А., кандидат экономических наук, доцент, Кафедра туризма и экологии, Galina.Gomilevskaya1@vvsu.ru

Шеметова Е.В., старший преподаватель, Кафедра туризма и экологии, elena.shemetova@vvsu.ru

Куликова Виктория Викторовна, научный сотрудник, кандидат географических наук, доцент, Кафедра гуманитарных и социально-экономических дисциплин, Viktoria.Kulikova@vvsu.ru

Утвержден на заседании кафедры Гуманитарных и искусствоведческих дисциплин

18.03.2020 протокол № 7

Заведующий кафедрой (разработчика)


подпись

В.С. Просалова

фамилия, инициалы

« 18 » марта 20 20 г.

Заведующий кафедрой (выпускающей)


подпись

В.С. Просалова

фамилия, инициалы

« 18 » марта 20 20 г.

1 ПЕРЕЧЕНЬ ФОРМИРУЕМЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ*

Таблица 1 – Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программе

Код компетенции	Формулировка компетенции	Номер этапа
ПКВ-4	Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий	2

Компетенция считается сформированной на данном этапе (номер этапа таблица 1 ФОС) в случае, если полученные результаты обучения по дисциплине оценены положительно (диапазон критериев оценивания результатов обучения «зачтено», «удовлетворительно», «хорошо», «отлично»). В случае отсутствия положительной оценки компетенция на данном этапе считается несформированной.

2 ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

< ПКВ-4> < Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий >

Планируемые результаты обучения* (показатели достижения заданного уровня планируемого результата обучения)		Критерии оценивания результатов обучения
Знает	сущность туристских услуг, их особенности и классификацию	ответ полный и правильный на основании изученных теорий; материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком; ответ самостоятельный
Умеет	вести себя в профессиональной среде в соответствии со сложившимися в международной практике нормами нравственного поведения	соответствие продемонстрированного умения требованиям задания и методических указаний к практическим занятиям и самостоятельной работе студента
Владеет навыками и/или опытом деятельности	владеет навыками обслуживания потребителей на предприятиях туристской индустрии	соответствие продемонстрированного владения требованиям задания и методических указаний к практическим занятиям и самостоятельной работе студента

Таблица заполняется в соответствии с разделом 2 Рабочей программы дисциплины (модуля).

3 Перечень оценочных средств

Контролируемые планируемые результаты обучения		Контролируемые темы дисциплины	Наименование оценочного средства и представление его в ФОС*	
			текущий контроль	промежуточная аттестация
РД1	сущность туристских услуг, их особенности и классификацию	Тема 1. Теоретические аспекты сферы услуг	Контрольные вопросы (п.5.4)	Фонд тестовых заданий (п. 5.2)
		Тема 2. Услуга как сочетание процесса производства и обслуживания потребителя	Контрольные вопросы (п. 5.4)	Фонд тестовых заданий (п. 5.2)
		Тема 3. Значение процесса обслуживания в удовлетворении потребностей индивида в услугах	Контрольные вопросы (п. 5.4)	Фонд тестовых заданий (п. 5.2)
		Тема 4. Нормативно-правовое регулирование услуг в РФ	Контрольные вопросы (п.5.4)	Фонд тестовых заданий (п. 5.2)
РД2	вести себя в профессиональной среде в соответствии со сложившимися в международной практике нормами нравственного поведения	Тема 5. Формы обслуживания потребителей на предприятиях туристской индустрии	Контрольные вопросы (п.5.4) Темы рефератов (п.5.3)	Фонд тестовых заданий (п. 5.2)
		Тема 6. Организация обслуживания на основе маркетинговых исследований	Контрольные вопросы (п.5.4) Темы рефератов (п.5.3)	Фонд тестовых заданий (п. 5.2)
		Тема 7. Пути повышения качества услуг и увеличения объема продаж	Контрольные вопросы (п.5.4) Темы рефератов (п.5.3)	Фонд тестовых заданий (п. 5.2)
		Тема 8. Внедрение новых видов услуг и форм обслуживания	Контрольные вопросы (п.5.4) Темы рефератов (п.5.3)	Фонд тестовых заданий (п. 5.2)
РД3	владеет навыками обслуживания потребителей на предприятиях туристской индустрии	Тема 5. Формы обслуживания потребителей на предприятиях туристской индустрии	Контрольные вопросы 34-38 (п.5.4) Контрольная работа (п.5.1)	Фонд тестовых заданий (п. 5.2)
		Тема 6. Организация обслуживания на основе маркетинговых исследований	Контрольные вопросы 39-42 (п.5.4) Контрольная работа (п.5.1)	Фонд тестовых заданий (п. 5.2)
		Тема 7. Пути повышения качества услуг и увеличения объема продаж	Контрольные вопросы 43-47 (п.5.4) Контрольная работа (п.5.1)	Фонд тестовых заданий (п. 5.2)
		Тема 8. Внедрение новых видов услуг и форм обслуживания	Контрольные вопросы 48-50 (п.5.4) Контрольная работа (п.5.1)	Фонд тестовых заданий (п. 5.2)

4 Описание процедуры оценивания

Качество сформированности компетенций на данном этапе оценивается по результатам текущих и промежуточной аттестаций количественной оценкой, выраженной в баллах, максимальная сумма баллов по дисциплине равна 100 баллам.

Таблица 4.1 – Распределение баллов по видам учебной деятельности

Вид учебной деятельности	Оценочное средство					Итого
	Собеседование	Контрольная работа	Реферат	Творческие задания	Тест № 1-8	
Лекции	16					16

Практические занятия	24	20			44
Самостоятельная работа			20		20
Промежуточная аттестация				20	20
Итого					100

Сумма баллов, набранных студентом по всем видам учебной деятельности в рамках дисциплины, переводится в оценку в соответствии с таблицей.

Сумма баллов по дисциплине	Оценка по промежуточной аттестации	Характеристика качества сформированности компетенции
от 91 до 100	«отлично»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций, обнаруживает всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, усвоил основную литературу и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой, умеет свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, свободно оперирует приобретенными знаниями, умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.
от 76 до 90	«хорошо»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.
от 61 до 75	«удовлетворительно»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: в ходе контрольных мероприятий допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие отдельных знаний, умений, навыков по некоторым дисциплинарным компетенциям, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.
от 41 до 60	«неудовлетворительно»	У студента не сформированы дисциплинарные компетенции, проявляется недостаточность знаний, умений, навыков.
от 0 до 40	«неудовлетворительно»	Дисциплинарные компетенции не сформированы. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний, умений, навыков.

5 Примерные оценочные средства

5.1 Контрольные работы

Контрольная работа предназначена для углубления и расширения знаний по изучаемой дисциплине. Выполненная работа должна быть защищена студентом. Студенты, не выполнившие контрольную работу, к сдаче зачета не допускаются. Работа должна быть аккуратно оформлена в печатном виде, удобна для проверки и хранения.

Контрольная работа № 1

ЗАДАНИЕ 1.

Дайте краткую характеристику организации обслуживания в гостинице. Правила поведения персонала в гостинице.

ЗАДАНИЕ 2.

Дайте краткую характеристику службы приема и размещения. Правила осуществления расчетов за проживание.

ЗАДАНИЕ 3.

Опишите программу по приему группы туристов из 20 человек, прибывающих в город _____ на 5 дней из страны _____ с целью _____, и маршрута путешествия (на примере конкретного города РФ) по следующему плану:

- характеристика вида туризма в зависимости от цели пребывания;
- характеристика туристских объектов;
- транспортные услуги: транспортная доставка туристов и трансфер. Характеристика используемых транспортных средств;

- организация размещения туристов (по выбору из действующих гостиниц или по Положению о классификации средств размещения в РФ). Характеристика гостиницы и услуг номера (ов);
- организация питания туристов: характеристика типа и режима питания, составление комплексного меню (завтрак, обед, ужин) для питания туристов на 1 день с учетом особенностей национальной кухни;
- разработка экскурсионно-развлекательной программы;
- обеспечение безопасности туристов. Страхование;
- проектирование туристского продукта (оформление в таблицу всех туристских услуг);
- составление информационного листка (памятки) для туристов.

Контрольная работа № II

ЗАДАНИЕ 1.

Дайте краткую характеристику обслуживанию туристов воздушным и железнодорожным транспортом.

ЗАДАНИЕ 2.

Дайте краткую характеристику обслуживания туристов автомобильным, морским и речным транспортом.

ЗАДАНИЕ 3.

Опишите программу экскурсионного обслуживания группы детей на пригородном маршруте познавательного тура из города N в город M с использованием разных видов транспорта (на примере конкретных городов РФ) по следующему плану:

- название тура;
- количество туристов;
- сроки обслуживания;
- перечень поставщиков туруслуг;
- период предоставления услуг каждым предприятием;
- перечень договорных технологических особенностей для согласования с поставщиками услуг;
- перечень туристско-экскурсионных объектов показа, тематику экскурсий;
- комплекс культурно-развлекательных мероприятий;
- виды внутримаршрутного транспорта, количество использованных часов;
- содержание информационного листка к туристской путевке.

Шкала оценки

Оценка	Баллы	Описание
5	8-10	Ответ показывает прочные знания основного содержания изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа; умение приводить примеры современных проблем изучаемой области.
4	6-7	Ответ, обнаруживающий прочные знания основного содержания изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается одна–две неточности в ответе.
3	4-5	Ответ, свидетельствующий в основном о знании содержания изучаемой предметной области, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории; слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа; неумение привести пример развития ситуации, провести связь с другими аспектами изучаемой области.
2	2-3	Ответ, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы; незнанием основных вопросов теории,

		несформированными навыками анализа явлений, процессов; неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Допускаются серьезные ошибки в содержании ответа; незнание современной проблематики изучаемой области.
1	0-1	Работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа, либо проблема не раскрыта, либо задание не выполнялось.

5.2 Тестовые задания

Вариант 1

1. Дайте определение понятию «гостиница (отель):

А) коллективное средство размещения, состоящее из номеров, предоставляющее набор услуг (минимум — ежедневная уборка номера и санузла, заправка кроватей) и относящееся к тому или иному классу и категории в соответствии с предоставляемыми услугами и оборудованием номеров;

Б) индивидуальное средство размещения, предназначенное для временного проживания;

В) любые объекты, предназначенные для временного проживания.

2. Коллективные средства размещения – это:

А) гостиницы и аналогичные средства размещения;

Б) специализированные средства размещения;

В) собственные жилища.

3. Специализированные средства размещения – это:

А) клубные гостиницы;

Б) пансионаты;

В) санатории.

4. Отели для кратковременного проживания – это:

А) транзитные гостиницы, обслуживающие любой контингент в условиях вынужденной кратковременной остановки (в среднем от 1 до 3 ночевки);

Б) гостиницы делового назначения (бизнес-отели), обслуживающие лиц, пребывающих в деловых поездках и командировках;

В) гостиницы для отдыха (курортные, туристские и т.п.).

5. Мотель – это:

А) гостиницы для отдыха (курортные, туристские и т.п.);

Б) гостиница для автотуристов;

В) придорожный отель, в котором кроме комфортабельных номеров и общего туристского обслуживания предоставляются места для стоянки автомашин и возможность технического обслуживания транспортных средств.

6. Ротель – это:

А) передвижная гостиница, представляющая собой железнодорожный состав с плацкартными или купейными вагонами, вагоном-рестораном и вагоном-салонном;

Б) плавучая гостиница, отель на воде, в качестве которого может использоваться переоборудованное соответствующим образом судно;

В) лагерь для авто-, мото-, и велотуристов.

7. Дайте определение «Боатель»

А) аэрогостиница, оборудованная посадочной площадкой для вертолетов, небольшим аэродромом, диспетчерским пунктом и связью с метеорологической станцией;

Б) плавучая гостиница, большой отель на воде («курорт на воде»), специально оборудованное судно;

В) гостиница для туристов, использующих для передвижения различные плавсредства индивидуального пользования (моторные лодки, катера, яхты, катамараны, парусники).

8. Какие из перечисленных классов обслуживания гостиниц относятся к эконорм классу

А) First Class;

Б) Moderate First Class;

В) Superior Tourist Class;

Г) Tourist Class.

9. Услуги, включаемые в стоимость номера:

- А) бронирование (через Интернет, GDS, по телефону);
Б) различные способы оплаты (наличные, кредитные карты, счета);
В) туалетные принадлежности (полотенца, шампунь, мыло, туалетная бумага);
Г) уборка номера.
10. Факторы, влияющие на принятие решения о покупке гостиничных услуг:
А) культурная среда;
Б) личностные характеристики потребителя;
В) психологические факторы потребителя;
Г) соответствие цены и качества предоставляемой услуги.
11. Гостиничные цепи это:
А) группа гостиничных предприятий, осуществляющая коллективный бизнес и находящаяся под непосредственным контролем руководства цепью на основании заключенного между туристским предприятием и компанией контракта на управление;
Б) группа гостиничных, туристских и транспортных предприятий, осуществляющих коллективный бизнес;
В) верны оба варианта
12. В какой стране применяется система букв при классификации гостиничных предприятий:
А) Австрия;
Б) Китай;
В) Греция.
13. Гостиница вместимостью от 150-400 мест в соответствии с классификацией - это:
А) средняя;
Б) мега-отель;
В) большая;
14. Безопасность в отеле – это:
А) это система мер, по обеспечению безопасности имущества гостей, их личной безопасности, информационной безопасности, а также здания отеля и его служащих;
Б) личная безопасность туристов, сохранность их имущества;
В) оба варианта верны
15. Какой вид гостиничного пакета услуг относится к конгресс-туризму
А) конференц-пакет;
Б) пакет выходного дня (Week-end);
В) экскурсионный (туристический) пакет;
Г) семейный пакет (для родителей с детьми).
16. Основные требования, предъявляемые к гостиницам для бизнес-туристов:
А) наличие конференц-зала;
Б) наличие номеров типа «апартамент»;
В) верны оба варианта.
17. Регион Кавказские Минеральные Воды имеет перспективную базу для развития:
А) коллективных мест размещения - гостиниц;
Б) специализированных мест размещения - санаториев;
В) малых отелей..
18. Какие услуги туристского продукта относятся к дополнительным?
А) размещение;
Б) питание;
В) развлекательные программы.
19. Какая система классификации гостиниц существует в России:
А) буквенная система;
Б) система разрядов;
В) звездная система.
20. Постоянные (операционные) расходы для гостиниц – это:
А) заработная плата администрации;
Б) арендная плата;
В) оплата стоимости постельного белья, полотенец, посуды.

1. Дайте определение понятию «индустрия гостеприимства»:
 - А) обеспечение туристов коллективными средствами размещения;
 - Б) обеспечение туристов индивидуальными средствами размещения, предназначенными для временного проживания;
 - В) бизнес, направленный на обеспечение приезжих людей жильем, питанием, а также на организацию их досуга.
2. Индивидуальные средства размещения – это:
 - А) гостиницы и аналогичные средства размещения;
 - Б) специализированные средства размещения;
 - В) коттеджи, сдаваемые в наем.
3. Специализированные средства размещения – это:
 - А) профилактории;
 - Б) общественные средства транспорта (поезда, круизные суда, яхты);
 - В) спа-отели.
 - Г) верны все варианты.
4. Отели для длительного проживания – это:
 - А) транзитные гостиницы, обслуживающие любой контингент в условиях вынужденной кратковременной остановки (в среднем от 1 до 3 ночевок);
 - Б) гостиницы делового назначения (бизнес-отели), обслуживающие лиц, пребывающих в деловых поездках и командировках;
 - В) апартаменты.
5. Кемпинг – это:
 - А) гостиницы для отдыха (курортные, туристские и т.п.);
 - Б) гостиница для автотуристов;
 - В) гостиничное предприятие сезонного действия, лагерь для авто-, мото- и велотуристов.
6. Ботель – это:
 - А) передвижная гостиница, представляющая собой железнодорожный состав с плацкартными или купейными вагонами, вагоном-рестораном и вагоном-салоном;
 - Б) плавучая гостиница, отель на воде, в качестве которого может использоваться переоборудованное соответствующим образом судно;
 - В) лагерь для авто-, мото-, и велотуристов.
7. Дайте определение «Флотель»
 - А) аэрогостиница, оборудованная посадочной площадкой для вертолетов, небольшим аэродромом, диспетчерским пунктом и связью с метеорологической станцией;
 - Б) плавучая гостиница, большой отель на воде («курорт на воде»), специально оборудованное судно;
 - В) гостиница для туристов, использующих для передвижения различные плавсредства индивидуального пользования (моторные лодки, катера, яхты, катамараны, парусники).
8. Какие из перечисленных классов обслуживания гостиниц выше по уровню обслуживания:
 - А) First Class;
 - Б) Moderate First Class;
 - В) Moderate Deluxe;
 - Г) Deluxe.
9. Услуги, не включаемые в стоимость номера:
 - А) услуги прачечной;
 - Б) телефонные счета;
 - В) туалетные принадлежности (полотенца, шампунь, мыло, туалетная бумага);
 - Г) уборка номера.
10. Маркетинг – это процесс:
 - А) коммуникации с клиентами;
 - Б) соответствия ресурсов предприятия с формируемыми или существующими потребностями клиента;
 - В) публичное оповещение фирмой потенциальных покупателей.
11. Кондоминиум-отели это:

А) группа гостиничных предприятий, осуществляющая коллективный бизнес и находящаяся под непосредственным контролем руководства цепью на основании заключенного между туристским предприятием и компанией контракта на управление;

Б) группа гостиничных, туристских и транспортных предприятий, осуществляющих коллективный бизнес;

В) совладение частью собственности отеля (номер, блок) на определенный срок.

12. В какой стране применяется система корон при классификации гостиничных предприятий:

А) Россия;

Б) Франция;

В) Великобритания.

13. Гостиница вместимостью от 400 мест в соответствии с классификацией - это:

А) малая;

Б) средняя;

В) большая;

Г) мега-отель.

14. Система защиты информации в отеле – это:

А) это система мер, по обеспечению безопасности имущества гостей, их личной безопасности, информационной безопасности, а также здания отеля и его служащих;

Б) совокупность органов и (или) исполнителей, используемой ими техники защиты информации, а также объектов защиты, организованная и функционирующая по правилам, установленным соответствующими правовыми, организационно-распорядительными и нормативными документами в области защиты информации.

В) личная безопасность туристов, сохранность их имущества.

15. Какой вид гостиничного пакета услуг не относится к конгресс-туризму

А) конференц-пакет;

Б) пакет выходного дня (Week-end);

В) экскурсионный (туристический) пакет;

Г) семейный пакет (для родителей с детьми).

16. Назовите основные службы гостиницы:

А) служба приема и размещения, административная, коммерческая, служба безопасности;

Б) служба приема и размещения, инженерно-техническая служба, эксплуатации номеров, административная служба, коммерческая служба;

В) верны оба варианта.

17. Регион Кавказские Минеральные Воды имеет перспективную базу для развития:

А) спа-отелей;

Б) специализированных мест размещения - санаториев;

В) гостиниц.

18. Какие услуги санаториев относятся к основным?

А) размещение и питание;

Б) лечение;

В) экскурсионные программы.

19. Какая система классификации специализированных мест размещения - санаториев существует в России:

А) буквенная система;

Б) система категорий;

В) звездная система.

20. Бюджет прямых затрат гостиницы состоит из:

А) заработная плата администрации;

Б) заработной платы работников отеля, непосредственно связанных с обслуживанием гостей – горничных, официантов, барменов и т. д.;

В) оплата стоимости постельного белья, полотенец, посуды.

Шкала оценки

Оценка	Баллы	Описание
5	19–20	из общего числа вопросов тестируемого модуля правильные ответы даны на 96-100% вопросов

4	16–18	из общего числа вопросов тестируемого модуля дано 75-95% правильных ответов
3	13–15	из общего числа вопросов тестируемого модуля дано 50-74% правильных ответов
2	9–12	из общего числа вопросов тестируемого модуля дано менее 50 % правильных ответов
1	0–8	из общего числа вопросов тестируемого модуля дано менее 30 % правильных ответов

5.3 Темы рефератов

- 1 Потребители предприятий туризма и гостеприимства и их потребности.
 - 2 Технология обслуживания на предприятиях туристской индустрии.
 - 3 Классификация услуг сферы обслуживания: мировой и отечественный опыт.
 - 4 Организация обслуживания на предприятиях туризма в зависимости от типологии гостя.
 - 5 Обслуживание в офисе турфирмы: структура и основные свойства.
 - 6 Мотивация потенциальных потребителей турпродукта.
 - 7 Франчайзинг как форма организации туристского бизнеса.
 - 8 Мерчандайзинг как инструмент увеличения объема продаж в индустрии гостеприимства.
 - 9 Прогрессивные формы обслуживания на предприятиях туристской индустрии.
 - 10 Организация обслуживания потребителей в СПА-центрах.
 - 11 Организация обслуживания потребителей в развлекательных комплексах.
 - 12 Организация обслуживания потребителей в музеях.
 - 13 Организация обслуживания потребителей в индивидуальных средствах размещения.
 - 14 Организация обслуживания потребителей в коллективных средствах размещения.
 - 15 Организация питания и обслуживание туристов в дестинации.
 - 16 Организация обслуживания потребителей питанием в транспортных турах.
 - 17 Организация обслуживания бизнес-туристов.
 - 18 Способы увеличения объемов продаж на предприятиях туризма.
 - 19 Сбытовая политика в индустрии гостеприимства.
 - 20 Виды продаж в индустрии туризма и гостеприимства.
 - 21 Технология личной продажи турпродукта.
 - 22 Технология внедрения новых форм обслуживания на предприятиях туризма.
 - 23 Исследование удовлетворения потребностей индивида в услугах ... (на примере конкретного предприятия).
 - 24 Оценка качества обслуживания потребителей в предприятиях туристской индустрии.
 - 25 Организация обслуживания корпоративных мероприятий в индустрии туризма.
- Краткие методические указания

Студент самостоятельно выбирает вид туризма для темы реферата из списка

После выбора темы студент приступает к изучению информационного материала.

Весь собранный материал обобщается и анализируется.

Объем реферата 12-15 стр. Работа выполняется на листах формат А4, шрифт Times New Roman, размер шрифта №12. Структура реферата: титульный лист, содержание, введение, основная часть, заключение, список использованных источников (не менее 10 источников). Защита реферата в виде публичного доклада на 5-7 минут с презентацией.

Шкала оценки

Оценка	Баллы	Описание
5	20	Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы.
4	10	Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы. Не все выводы сделаны и/или обоснованы
3	5	Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы.
2	0	Проблема не раскрыта. Отсутствуют выводы.

5.4 Примерные вопросы для самопроверки

1. Дайте определение понятиям: услуга, сервис, обслуживание, условия обслуживания, индустрия туризма, индустрия гостеприимства, индустрия сферы услуг.
2. Перечислите свойства и характеристики услуг.
3. Охарактеризуйте классификацию услуг в России.
4. Согласно какому нормативно-правовому документу классифицируются услуги?
5. В чем отличие материальных и социально-культурных услуг?
6. Кто такой потребитель, исполнитель?
7. Назовите основные этапы жизненного цикла услуг.
8. Назовите отличительные особенности процессов – производственного и оказания услуг.
9. Охарактеризуйте структуру производственного процесса и процесса оказания услуг.
10. Что такое длительность производственного процесса?
11. Что включает в себя время оказания услуги?
12. Назовите основные типы выполнения услуг.
13. Дайте характеристику методов организации выполнения услуг.
14. Что такое потребности, какие они бывают?
15. Что влияет на формирование и развитие потребностей человека?
16. Назовите стадии развития потребностей.
17. Перечислите составляющие процесса обслуживания.
18. Опишите требования, предъявляемые к услугам и обслуживанию.
19. Назовите основные законодательные документы, регулирующие услуги в РФ.
20. Что понимается под формой обслуживания потребителя?
21. Назовите формы обслуживания гостей на предприятиях туристской индустрии.
22. По каким признакам классифицируются формы обслуживания населения?
23. Приведите пример самообслуживания на предприятии туризма.
24. Дайте определение понятия выездное обслуживание.
25. Какие виды выездного обслуживания потребителей можете назвать?
26. Объясните в чем разница между организацией обслуживания в стационарных предприятиях и передвижных.
27. Дайте определение понятиям: качество, качество услуг, качество обслуживания.
28. Какие показатели характеризуют качество услуг?
29. Какие факторы влияют на качество услуг?
30. Каким образом оценивается качество услуг?
31. В чем сущность качества обслуживания потребителей?
32. Объясните, каким образом можно оценить степень удовлетворенности/неудовлетворенности потребителей в услугах.
33. Что такое уровень ожидания потребителя?
34. Назовите факторы, оказывающие влияние на поведение потребителей туристских услуг.
35. Каким образом исследуют мотивы поведения потребителей услуг?
36. Что такое процесс покупки туристского продукта?
37. Объясните, что может повлиять на потребителя в процессе принятия решения о покупке туристского продукта.
38. Назовите виды продаж в индустрии туризма и гостеприимства.
39. Дайте определение понятия франчайзинг.
40. Дайте определение понятия мерчандайзинг.
41. Приведите примеры элементов мерчандайзинга, применяемые в туризме и индустрии гостеприимства.
42. Дать определение понятия уровень обслуживания.
43. Каким образом на предприятиях туристской индустрии осуществляется планирование издержек?
44. Дайте характеристику затрат предприятий туризма и гостеприимства.
45. Назовите методы формирования ценовой политики на предприятии туризма.
46. Объясните, в чем разница между затратным и маркетинговым методами формирования цен на услуги в индустрии туризма.
47. Каким образом происходит внедрение на рынок новых услуг и форм обслуживания.
48. Чем вызвана необходимость внедрения новых услуг и форм обслуживания на предприятиях туристской индустрии?
49. Назовите виды эффекта от внедрения новых услуг на предприятиях туристской индустрии.
50. Каким образом возможно оценить эффект от внедрения новых услуг и форм обслуживания на предприятиях туризма?

Краткие методические указания

Контрольные вопросы позволяют проверить знания студента по дисциплине (используются для проведения контрольных работ и при выступлении студента с устным докладом, для самостоятельной оценки качества освоения учебной дисциплины).

При поиске ответов на вопросы рекомендована основная и дополнительная литература (список литературы представлен в рабочей программе дисциплины).

Шкала оценки

Оценка	Баллы	Описание
отлично	3	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на итоговом уровне, обнаруживает всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, усвоил основную литературу и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой, умеет свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, свободно оперирует приобретенными знаниями.
хорошо	2	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на среднем уровне: основные знания освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и на новые, нестандартные ситуации.
удовлетворительно	1	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на базовом уровне: в ходе контрольных мероприятий допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие отдельных знаний по некоторым дисциплинарным компетенциям, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями при их переносе на новые ситуации.
неудовлетворительно	0	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на уровне ниже базового, проявляется недостаточность знаний.