

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**федеральное государственное автономное  
образовательное учреждение высшего образования  
«Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет  
им. Н.И. Лобачевского»**

Факультет физической культуры и спорта

---

УТВЕРЖДЕНО

решением президиума Ученого совета ННГУ

протокол № 1 от 16.01.2024 г.

**Рабочая программа дисциплины**

Организация обслуживания в туристских предприятиях

---

Уровень высшего образования

Бакалавриат

---

Направление подготовки / специальность

49.03.03 - Рекреация и спортивно-оздоровительный туризм

---

Направленность образовательной программы

Организация активного отдыха, фитнес и спортивно-оздоровительный туризм

---

Форма обучения

очная, заочная

---

г. Нижний Новгород

2024 год начала подготовки

## 1. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина Б1.В.10 Организация обслуживания в туристских предприятиях относится к части, формируемой участниками образовательных отношений образовательной программы.

## 2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями и индикаторами достижения компетенций)

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства	
	Индикатор достижения компетенции (код, содержание индикатора)	Результаты обучения по дисциплине	Для текущего контроля успеваемости	Для промежуточной аттестации
ПК-10: Способен конструировать и продвигать туристский продукт и циклы оздоровительно-рекреационного обслуживания различных социально-демографических групп населения и туристов	<p>ПК-10.1: Знает: - основные понятия и виды туристского продукта и условия его продвижения; - теорию и методы продвижения туристского продукта и циклов оздоровительно-рекреационного обслуживания различных социально-демографических групп населения и туристов; - особенности организации и продвижения туристского продукта и циклов оздоровительно-рекреационного обслуживания; - основные направления туристской деятельности и их содержание (туроперейтинг, менеджмент, анимация); - понятие технологии турагентской и туроператорской деятельности;</p> <p>ПК-10.2: Умеет: - формировать туристский продукт, описывать факторы развития туризма и рекреации различных социально-демографических групп населения и туристов; - строить модель продвижения туристского продукта и циклов</p>	<p>ПК-10.1: Знать основные понятия и виды туристского продукта и условия его продвижения, теорию и методы продвижения туристского продукта и циклов оздоровительно-рекреационного обслуживания различных социально-демографических групп населения и туристов, особенности организации и продвижения туристского продукта и циклов оздоровительно-рекреационного обслуживания.</p> <p>ПК-10.2: Уметь строить модель продвижения туристского продукта и циклов оздоровительно-рекреационного обслуживания.</p> <p>ПК-10.3: Владеть навыками оценки эффективности продвижения туристского продукта и циклов оздоровительно-рекреационного</p>	<p>Практическое задание Тест</p>	<p>Зачёт: Контрольные вопросы Практическое задание</p>

	<p>оздоровительно-рекреационного обслуживания.</p> <p>ПК-10.3: Имеет опыт: - моделирования туристкой и рекреационной деятельности; - владения методическими приемами реализовывать технологии турагентской и туроператорской деятельности, методами анализа спроса и формирования предложений туристских, рекреационно-реабилитационных и туристских услуг на макро-региональном и региональном уровнях. - владения навыками оценки эффективности продвижения туристского продукта и циклов оздоровительно-рекреационного обслуживания различных социально-демографических групп населения и туристов.</p>	<p>обслуживания различных социально-демографических групп населения и туристов.</p>		
<p>ПК-16: Способен организовать методическое сопровождение деятельности специалистов в области физической культуры, спорта и туризма</p>	<p>ПК-16.1: Знает: -опыт работы специалистов в организациях, осуществляющих деятельность в области физической культуры, рекреации, спорта и туризма</p> <p>ПК-16.2: Умеет: -обобщать и распространять передовой опыт, включая индивидуальный опыт специалистов в организациях, осуществляющих деятельность в области физической культуры, рекреации, спорта и туризма; - информировать работников о современной учебной и методической литературе, об опыте инновационной деятельности организаций, осуществляющих деятельность в области</p>	<p>ПК-16.1: Знать особенности работы специалистов в организациях, осуществляющих деятельность в области физической культуры, рекреации, спорта и туризма</p> <p>ПК-16.2: Уметь обобщать и распространять передовой опыт, включая индивидуальный опыт специалистов в организациях, осуществляющих деятельность в области физической культуры, рекреации, спорта и туризма</p> <p>ПК-16.3: Владеть навыками методического сопровождения деятельности специалистов в области физической культуры,</p>	<p>Практическое задание</p> <p>Тест</p>	<p>Зачёт:</p> <p>Контрольные вопросы</p> <p>Практическое задание</p>

	физической культуры, спорта и туризма. ПК-16.3: Имеет опыт: - методического сопровождения деятельности специалистов в области физической культуры, рекреации, спорта и туризма	рекреации, спорта и туризма		
--	---	-----------------------------	--	--

### 3. Структура и содержание дисциплины

#### 3.1 Трудоемкость дисциплины

	очная	заочная
<b>Общая трудоемкость, з.е.</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
<b>Часов по учебному плану</b>	<b>72</b>	<b>72</b>
в том числе		
<b>аудиторные занятия (контактная работа):</b>		
- занятия лекционного типа	<b>16</b>	<b>4</b>
- занятия семинарского типа (практические занятия / лабораторные работы)	<b>16</b>	<b>4</b>
- КСР	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>самостоятельная работа</b>	<b>39</b>	<b>59</b>
<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>0</b> <b>Зачёт</b>	<b>4</b> <b>Зачёт</b>

#### 3.2. Содержание дисциплины

(структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и виды учебных занятий)

Наименование разделов и тем дисциплины	Всего (часы)		в том числе							
			Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы из них						Самостоятельная работа обучающегося, часы	
			Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа (практические занятия/лабораторные работы), часы		Всего			
	0 Ф 0	3 Ф 0	0 Ф 0	3 Ф 0	0 Ф 0	3 Ф 0	0 Ф 0	3 Ф 0	0 Ф 0	3 Ф 0
Тема 1. Теоретические основы системы организации обслуживания в туристских предприятиях	8	8	2	1	2		4	1	4	7
Тема 2. Культура и безопасность в сфере обслуживания в туризме	9	9	2		2	1	4	1	5	8
Тема 3. Основные составляющие процесса обслуживания туристов	9	8	2	1	2		4	1	5	7
Тема 4. Организация транспортно-экскурсионного обслуживания	9	9	2	1	2		4	1	5	8

Тема 5. Услуги, предоставляемые на транспорте	9	8	2	1	2		4	1	5	7
Тема 6. Организация экскурсионного обслуживания и его место в индустрии туризма	9	9	2		2	1	4	1	5	8
Тема 7. Особенности обслуживания отдельных категорий туристов	9	8	2		2	1	4	1	5	7
Тема 8. Обслуживание туристов при реализации различных видов туризма	9	8	2		2	1	4	1	5	7
Аттестация	0	4								
КСР	1	1						1	1	
Итого	72	72	16	4	16	4	33	9	39	59

### Содержание разделов и тем дисциплины

#### Тема 1. Теоретические основы системы организации обслуживания в туризме

Основные термины и понятия дисциплины: обслуживание, сервис, услуга, качество услуги, контактная зона, культура сервиса, стиль и формы обслуживания. Услуга как сочетание процессов производства услуги и обслуживания конкретного потребителя. Классы обслуживания потребителей. Уровень обслуживания. Стратегия обслуживания. Внедрение инноваций в сфере обслуживания. Ценообразование услуг. Информированность потребителя.

#### Тема 2. Культура и безопасность в сфере обслуживания в туризме

Культура обслуживания. Требования к служащим сферы обслуживания. Нравственные и психологические аспекты общения персонала «контактной зоны». Этические принципы сферы обслуживания. Методы и приемы общения с гостем. Культура речи, эстетика труда работников индустрии туризма и гостеприимства. Безопасность жизни, здоровья, имущества, прав и интересов потребителей в процессе выполнения плановых и дополнительных услуг. Правила безопасной поездки на различных видах транспорта. Психологические аспекты обеспечения безопасности обслуживания. Международное и Российское законодательство в сфере обслуживания. Основные права потребителей. Генеральное соглашение по торговле услугами. Система и принципы государственного регулирования обслуживания в РФ. Нормативная база организации сервисного обслуживания. ГОСТы РФ в сфере туризма, гостиничного хозяйства и транспортно-экскурсионного обслуживания. Стандарты обслуживания. Основные направления улучшения качества сервисного обслуживания. Требования к качеству обслуживания. Контроль и оценка качества услуги. Анализ функционирования системы качества со стороны руководства. Технология Mystery shopping (тайный покупатель или таинственный покупатель) как эффективный способ контролировать качество работы сервисного персонала, соблюдения стандартов клиентского обслуживания, получения обратной связи от клиентов.

#### Тема 3. Основные составляющие процесса обслуживания туристов

Туристские услуги. Программное обслуживание. Основные и дополнительные туристские услуги. Формы и виды обслуживания на предприятиях индустрии туризма. Обслуживание туристов в процессе продажи тура. Обслуживание туристов во время тура. Послепродажная работа.

#### Тема 4. Организация транспортно-экскурсионного обслуживания

Роль транспортных услуг на международном рынке. Влияние транспортных услуг на формирование туристского продукта. Авиа-, морское, авто- и железнодорожное транспортное обеспечение. Операции трансфера, перечень транспортных услуг: грузовые и грузопассажирские перевозки. Система высокоскоростных перевозок. Государственное регулирование транспортной деятельности. Фирменное обслуживание.

Тема 5. Услуги, предоставляемые на транспорте

Классификация транспортных путешествий. Международная классификация и характеристика транспортных средств: сухопутный транспорт, водный транспорт, воздушный транспорт. Классы обслуживания. Услуги, предоставляемые при воздушных перевозках. Особенности обслуживания в автобусных турах. Организация обслуживания в круизе. Договорная документация теплоходного круиза. Организация железнодорожных туров.

Тема 6. Организация экскурсионного обслуживания и его место в индустрии туризма

Понятие и комплекс задач экскурсионного обслуживания. Туристско-экскурсионные организации и сфера их деятельности. Теоретико-методологические основы туристско-экскурсионного обслуживания. Значение экскурсии в современном туристическом бизнесе. Технология подготовки и организации экскурсий.

Тема 7. Особенности обслуживания отдельных категорий туристов

Особенности обслуживания туристов с ограниченными возможностями. Особенности обслуживания туристов «третьего возраста». Особенности туристского обслуживания детей. Особенности обслуживания VIP-туристов. Особенности обслуживания иностранных туристов в России.

Тема 8. Обслуживание туристов при реализации различных видов туризма

Особенности обслуживания туристов в деловых, лечебно-оздоровительных, образовательных, религиозных, спортивных турах.

#### **4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся**

Самостоятельная работа обучающихся включает в себя подготовку к контрольным вопросам и заданиям для текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины приведенным в п. 5.

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся используются:

- электронный курс "Организация обслуживания в туристских предприятиях" (<https://e-learning.unn.ru/course/view.php?id=11264>).

#### **5. Фонд оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)**

**5.1 Типовые задания, необходимые для оценки результатов обучения при проведении текущего контроля успеваемости с указанием критериев их оценивания:**

**5.1.1 Типовые задания (оценочное средство - Практическое задание) для оценки сформированности компетенции ПК-10:**

1. Дайте краткую характеристику обслуживанию туристов воздушным и железнодорожным транспортом.
2. Дайте краткую характеристику обслуживания туристов автомобильным, морским и речным транспортом.
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.

### 5.1.2 Типовые задания (оценочное средство - Практическое задание) для оценки сформированности компетенции ПК-16:

1. Дайте краткую характеристику обслуживанию туристов воздушным и железнодорожным транспортом.  
 2. Дайте краткую характеристику обслуживания туристов автомобильным, морским и речным транспортом.

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.

### Критерии оценивания (оценочное средство - Практическое задание)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, студент отвечает четко и последовательно, показывает глубокое знание основного и дополнительного материала Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, студент отвечает четко и последовательно, показывает глубокое знание основного материала Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, студент отвечает четко и последовательно, показывает глубокое знание материала, допущено не более 2 неточностей не принципиального характера Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, допущены неточности не принципиального характера, но студент показывает систему знаний по теме своими ответами на поставленные вопросы Задание выполнено не в полном объеме (решено более 50% поставленных задач), но студент допускает ошибки, нарушена последовательность ответа, но в целом раскрывает содержание основного материала

Оценка	Критерии оценивания
не зачтено	Задание выполнено не в полном объеме (решено менее 50% поставленных задач), студент дает неверную информацию при ответе на поставленные задачи, допускает грубые ошибки при толковании материала, демонстрирует незнание основных терминов и понятий или задание не выполнено, студент демонстрирует полное незнание материала Задание не выполнено, необходима дополнительная подготовка

### 5.1.3 Типовые задания (оценочное средство - Тест) для оценки сформированности компетенции ПК-10:

1. Наиболее объемным видом классификации в сфере туризма является:

- а) классификация по сезонности
- б) по используемому транспорту
- в) по видам туризма

2. Туристическая индустрия влияет на развитие тех районов Земли, которые удалены от крупных промышленных центров и имеют незначительные хозяйственные ресурсы, следующим образом:

- а) сдерживает их экономическое, политическое и социальное развитие
- б) способствует их превращению в индустриальные центры
- в) способствует развитию отраслей, ориентированных на производство туристских услуг

3. Имеет ли рост международного туризма определенные негативные последствия, так как:

- а) нарушает традиции и обычаи местного населения
- б) увеличивает валютные поступления в бюджет страны
- в) увеличивает местные доходы

4. Интеграционные процессы в Европе...

- а) нарушают сложившиеся туристические связи
- б) способствуют развитию международных туристических обменов
- в) способствуют развитию внутреннего туризма в каждой из стран-участниц

5. Для каждой страны наиболее выгодно развитие:

- а) внутреннего туризма
- б) выездного туризма
- в) въездного туризма

6. Что необходимо для развития международного туризма в России:

- а) наличие естественных туристических ресурсов
- б) высокие темпы экономического роста
- в) кардинальное решение отношений собственности и проведение комплекса мероприятий на государственном уровне по превращению туризма в приоритетное экономическое направление

7. На бланке туристической путевки обычно указывают вид питания туриста. Выберите то сокращение, которое в международной практике гостиничного обслуживания предполагает оплату и предоставление туристу только завтрака:

- а) FB



- б) НВ
- в) ВВ

#### 5.1.4 Типовые задания (оценочное средство - Тест) для оценки сформированности компетенции ПК-16:

1. Нестабильность спроса на туристический продукт зависит от ...

- а) инвестиций капитала в единицу продукции
- б) сезонных колебаний
- в) наличия конкуренции между поставщиками

2. Обслуживание «a la cart» - это...

- а) свободный выбор клиентом блюд из предлагаемого рестораном меню
- б) обслуживание по единому для всех туристов меню без права выбора блюд
- в) свободный выбор выставленных на общий стол блюд и самообслуживание

3. Охарактеризуйте права и обязанности пассажира и перевозчика на международных авиарейсах:

- а) права пассажира;
- б) обязанности пассажира.

4. Назовите известные вам тарифы на международные авиаперевозки:

- а) ½ стоимости билета
- б) нормальный (полный)
- в) специальный (льготный)
- г) в соответствии с количеством мест багажа

5. Какая система поощрения предусмотрена авиакомпаниями по отношению к пассажирам, регулярно пользующимися их услугами?

- а) система скидок в зависимости от времени и расстояния полета путем предоставления специальных пластиковых карт
- б) предоставление бесплатного билета один раз в сезон
- в) предоставление скидок на билеты для всей семьи один раз в году
- г) предоставление возможности приобретения билета без очереди

6. Какие классы обслуживания используются на международных авиалиниях?

- а) первый
- б) бизнес
- в) люкс
- г) экономический класс

7. Что такое система «такс-фри»?

- а) внушение покупателю целесообразности потребления услуги или товара
- б) разновидность визы
- в) популярная форма отдыха и проведения досуга
- г) возвращение величины налога на добавленную стоимость (НДС) на купленные за границей товары

#### Критерии оценивания (оценочное средство - Тест)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	96-100% правильных ответов 86-95% правильных ответов 81-85% правильных ответов 66-

Оценка	Критерии оценивания
	80% правильных ответов 56-65% правильных ответов
не зачтено	46-55% правильных ответов 45% и меньше правильных ответов

## 5.2. Описание шкал оценивания результатов обучения по дисциплине при промежуточной аттестации

### Шкала оценивания сформированности компетенций

Уровень сформированности компетенций (индикатора достижения компетенций)	плохо	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	очень хорошо	отлично	превосходно
	не зачтено			зачтено			
<u>Знания</u>	Отсутствие знаний теоретического материала. Невозможность оценить полноту знаний вследствие отказа обучающегося от ответа	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько несущественных ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Ошибок нет.	Уровень знаний в объеме, превышающем программу подготовки.
<u>Умения</u>	Отсутствие минимальных умений. Невозможность оценить наличие умений вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки	Продemonстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, но не в полном объеме	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами.	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с отдельными несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме без недочетов
<u>Навыки</u>	Отсутствие базовых навыков. Невозможность оценить наличие навыков вследствие отказа	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с	Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторым	Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач без ошибок и	Продemonстрированы навыки при решении нестандартных задач без	Продemonстрирован творческий подход к решению нестандартных задач

	обучающегося от ответа		некоторым и недочетами	и недочетами	недочетов	ошибок и недочетов	
--	---------------------------	--	------------------------------	-----------------	-----------	-----------------------	--

### Шкала оценивания при промежуточной аттестации

Оценка		Уровень подготовки
зачтено	превосходно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «превосходно», продемонстрированы знания, умения, владения по соответствующим компетенциям на уровне выше предусмотренного программой
	отлично	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «отлично».
	очень хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «очень хорошо»
	хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «хорошо».
	удовлетворительно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «удовлетворительно», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «удовлетворительно»
не зачтено	неудовлетворительно	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно».
	плохо	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «плохо»

### 5.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения на промежуточной аттестации с указанием критериев их оценивания:

#### 5.3.1 Типовые задания (оценочное средство - Контрольные вопросы) для оценки сформированности компетенции ПК-10

1. Особенности, основные принципы, формы и виды обслуживания клиентов на предприятиях туризма
2. Характеристика сегментов индустрии гостеприимства: размещение, транспорт, рекреация и культура.
3. Психология обслуживания в туризме. Субъективность восприятия потребителем качества услуг: туристских, экскурсионных, гостиничных услуг, транспорта и т.д.
4. Управление конфликтами на предприятиях индустрии туризма.
5. Туристская услуга: понятие, типы и характеристика. Специфические особенности туристских услуг.
6. Организационная структура предприятия туризма, характеристика подразделений.
7. Особенности обслуживания индивидуальных туристов.
8. Требования к персоналу турпредприятия. Формирование системы оценки обслуживания.
9. Особенности формирования программы обслуживания.
10. Этапы обслуживания туристов во время тура. Задачи и особенности каждого из них.
11. Классификация средств перемещения. Современное развитие транспорта. Преимущества и недостатки использования различных видов транспорта в туристских поездках.
12. Особенности обслуживания на транспорте с учетом индивидуальных потребностей клиентов.
13. Характеристика услуг на туристских автобусах. Прокат автомобилей – услуга, предоставляемая

современным туристам.

14. Особенности обслуживания туристов в деловых турах

15. Особенности обслуживания туристов в лечебно-оздоровительных турах

16. Специфика туристской услуги.

### **5.3.2 Типовые задания (оценочное средство - Контрольные вопросы) для оценки сформированности компетенции ПК-16**

1. Особенности, основные принципы, формы и виды обслуживания клиентов на предприятиях туризма

2. Характеристика сегментов индустрии гостеприимства: размещение, транспорт, рекреация и культура.

3. Психология обслуживания в туризме. Субъективность восприятия потребителем качества услуг:

туристских, экскурсионных, гостиничных услуг, транспорта и т.д.

4. Управление конфликтами на предприятиях индустрии туризма.

5. Туристская услуга: понятие, типы и характеристика. Специфические особенности туристских услуг.

6. Организационная структура предприятия туризма, характеристика подразделений.

7. Особенности обслуживания индивидуальных туристов.

8. Требования к персоналу турпредприятия. Формирование системы оценки обслуживания.

9. Особенности формирования программы обслуживания.

10. Этапы обслуживания туристов во время тура. Задачи и особенности каждого из них.

11. Классификация средств перемещения. Современное развитие транспорта. Преимущества и недостатки использования различных видов транспорта в туристских поездках.

12. Особенности обслуживания на транспорте с учетом индивидуальных потребностей клиентов.

13. Характеристика услуг на туристских автобусах. Прокат автомобилей – услуга, предоставляемая современным туристам.

14. Особенности обслуживания туристов в деловых турах

15. Особенности обслуживания туристов в лечебно-оздоровительных турах

16. Специфика туристской услуги.

### **Критерии оценивания (оценочное средство - Контрольные вопросы)**

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	изложение материала логично, грамотно, без ошибок; свободное владение профессиональной терминологией; умение высказывать и обосновать свои суждения; знание дополнительного материала изложение материала логично, грамотно, без ошибок; свободное владение профессиональной терминологией; умение высказывать и обосновать свои суждения изложение материала логично, ответ правильный, полный, с незначительными неточностями ответ правильный, полный, с незначительными неточностями или недостаточно полный обучающийся излагает материал неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, не может доказательно обосновать свои суждения
не зачтено	в ответе обучающегося проявляется незнание основного материала учебной программы, не может применять знания для выполнения задания необходима дополнительная подготовка

### **5.3.3 Типовые задания (оценочное средство - Практическое задание) для оценки сформированности компетенции ПК-10**

Задание 1. Дайте краткую характеристику обслуживанию туристов воздушным и железнодорожным транспортом.

Задание 2. Дайте краткую характеристику обслуживанию 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.

#### **5.3.4 Типовые задания (оценочное средство - Практическое задание) для оценки сформированности компетенции ПК-16**

Задание 1. Дайте краткую характеристику обслуживанию туристов воздушным и железнодорожным транспортом.

Задание 2. Дайте краткую характеристику обслуживанию 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.

#### **Критерии оценивания (оценочное средство - Практическое задание)**

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, студент отвечает четко и последовательно, показывает глубокое знание основного и дополнительного материала Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, студент отвечает четко и последовательно, показывает глубокое знание основного материала Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, студент отвечает четко и последовательно, показывает глубокое знание материала, допущено не более 2 неточностей не принципиального характера Задание выполнено в полном объеме (все

Оценка	Критерии оценивания
	поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, допущены неточности непринципиального характера, но студент показывает систему знаний по теме своими ответами на поставленные вопросы Задание выполнено не в полном объеме (решено более 50% поставленных задач), но студент допускает ошибки, нарушена последовательность ответа, но в целом раскрывает содержание основного материала
не зачтено	Задание выполнено не в полном объеме (решено менее 50% поставленных задач), студент дает неверную информацию при ответе на поставленные задачи, допускает грубые ошибки при толковании материала, демонстрирует незнание основных терминов и понятий или задание не выполнено, студент демонстрирует полное незнание материала Задание не выполнено, необходима дополнительная подготовка

## 6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

Основная литература:

1. Джум Татьяна Александровна. Организация сервисного обслуживания в туризме : Учебное пособие / Российский экономический университет им. Г.В. Плеханова, Краснодарский ф-л. - Москва : Издательство "Магистр", 2019. - 368 с. - ВО - Бакалавриат. - ISBN 978-5-9776-0329-4. - ISBN 978-5-16-500053-9. - ISBN 978-5-16-010190-3., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=740603&idb=0>.
2. Курочкина А. Ю. Управление качеством услуг : учебник и практикум / А. Ю. Курочкина. - 2-е изд. ; испр. и доп. - Москва : Юрайт, 2023. - 172 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-07316-4. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=843701&idb=0>.
3. Мясоедов С. П. Кросс-культурный менеджмент : учебник / С. П. Мясоедов, Л. Г. Борисова. - 3-е изд. - Москва : Юрайт, 2023. - 314 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-02314-5. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=841990&idb=0>.

Дополнительная литература:

1. Скобкин С. С. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе : учебник / С. С. Скобкин. - 3-е изд. ; испр. и доп. - Москва : Юрайт, 2023. - 212 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-15696-6. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=849224&idb=0>.
2. Тимохина Татьяна Леопольдовна. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : Учебник для вузов / Тимохина Т. Л. - 2-е изд. - Москва : Юрайт, 2021. - 300 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-14413-0. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=766670&idb=0>.

Программное обеспечение и Интернет-ресурсы (в соответствии с содержанием дисциплины):

1. <http://banauka.ru/3912.html> - электронная онлайн библиотека. Классификация научных исследований.
2. [http://www.research-alliance.org/pages/lean/lean\\_home.htm](http://www.research-alliance.org/pages/lean/lean_home.htm) - Systems Building Research Alliance (SBRA).
3. <http://www.sae.org/> - Интернет-портал, посвященный инжинирингу.
4. <http://приоритет.рф/> - сайт компании «Приоритет»

#### **7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)**

Учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных образовательной программой, оснащены мультимедийным оборудованием (проектор, экран), техническими средствами обучения, компьютерами.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду.

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ННГУ по направлению подготовки/специальности 49.03.03 - Рекреация и спортивно-оздоровительный туризм.

Автор(ы): Богатырева Людмила Геннадьевна, кандидат философских наук.

Заведующий кафедрой: Ефремова Марина Владимировна, доктор экономических наук.

Программа одобрена на заседании методической комиссии от 11.01.2024, протокол № 4.