

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

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

Институт экономики и предпринимательства

УТВЕРЖДЕНО

решением президиума Ученого совета ННГУ

протокол № 1 от 16.01.2024 г.

Рабочая программа дисциплины

Взаимодействие с потребителями туристских и гостиничных услуг

Уровень высшего образования

Бакалавриат

Направление подготовки / специальность

43.03.03 - Гостиничное дело

Направленность образовательной программы

Организация гостиничной деятельности и бизнес-мероприятий

Форма обучения

очная, заочная

г. Нижний Новгород

2024 год начала подготовки

1. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина Б1.В.ДВ.04.03.03 Взаимодействие с потребителями туристских и гостиничных услуг 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
ПКР-5: Способен применять методы прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности	<p>ПКР-5.2: Организует изучение удовлетворенности и лояльности потребителей, мониторинг качества обслуживания в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.</p> <p>ПКР-5.3: Осуществляет нахождение требуемой научной информации в глобальных информационных сетях и других источниках профессиональной информации в избранной сфере профессиональной деятельности</p>	<p>ПКР-5.2:</p> <p>Уметь: выявлять потребности и мотивы потребителей туристских услуг</p> <p>Знать: методы взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами</p> <p>Владеть: навыками выявления и анализа потребностей потребителей и подбора оптимального туристского продукта; навыками проведения сравнительного анализа турпродуктов различных туроператоров</p> <p>ПКР-5.3:</p> <p>предоставлять потребителю полную и актуальную информацию об особенностях турпродукта</p> <p>Знать: особенности и сравнительные характеристики туристских регионов и турпродуктов</p> <p>Владеть: навыками межличностного и делового взаимодействия с потребителями туристских услуг</p>	<p>Кейс-задача</p> <p>Практическое задание</p> <p>Тест</p>	<p>Курсовая работа</p> <p>Экзамен:</p> <p>Контрольные вопросы</p> <p>Задания</p>

<p>ПКР-7: Способен формировать гостиничные услуги, способствующие развитию региональных туристских кластеров</p>	<p>ПКР-7.2: Владеет методикой научных исследований для формирования гостиничных услуг, способствующих развитию региональных туристских кластеров. ПКР-7.3: Оценивает эффективность взаимодействия участников региональных туристских кластеров</p>	<p>ПКР-7.2: Уметь: собирать необходимый статистический материал для исследований Знать: методы анализа и оценки средств размещения и целевых аудиторий Владеть: методикой проведения научных исследований в туризме</p> <p>ПКР-7.3: Уметь: анализировать технологические процессы в гостиницах и других средствах размещения, обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов Знать: специфику технологических процессов, используемых для оказания услуг в сфере сервиса и туризма Владеть: навыками организации функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителей</p>	<p>Кейс-задача Практическое задание Тест</p>	<p>Курсовая работа Экзамен: Контрольные вопросы Задания</p>
--	--	--	--	---

3. Структура и содержание дисциплины

3.1 Трудоемкость дисциплины

	очная	заочная
Общая трудоемкость, з.е.	6	6
Часов по учебному плану	216	216
в том числе		
аудиторные занятия (контактная работа):		
- занятия лекционного типа	24	8
- занятия семинарского типа (практические занятия / лабораторные работы)	24	8
- КСР	3	3
самостоятельная работа	129	188
Промежуточная аттестация	36 Экзамен	9 Экзамен

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					
	ОФ	ЗФ	ОФ	ЗФ	ОФ	ЗФ	ОФ	ЗФ	ОФ	ЗФ
Тема 1. Особенности функционирования сферы туризма и гостеприимства и сегментирование современных потребителей туристского и гостиничного продукта	14	16	2	1	2		4	1	10	15
Тема 2. Понятия «туристский продукт» и «гостиничный продукт»	14	16	2	1	2		4	1	10	15
Тема 3. Формирование туристского и гостиничного продукта для потребителя с учетом его предпочтений и обеспеченности региона ресурсами	14	16	2	1	2		4	1	10	15
Тема 4. Управление потребительской мотивацией в сфере туризма и гостеприимства	15	17	2	1	2	1	4	2	11	15
Тема 5. Анализ факторов, оказывающих влияние на формирование потребительской мотивации в сфере туризма и гостеприимства	15	18	2	1	2	1	4	2	11	16
Тема 6. Зонирование туристских территорий с учетом реализуемых в них видов туризма	17	17	2		4	1	6	1	11	16
Тема 7. Формирование политики гостиницы на основе потребительских предпочтений	15	17	2		2	1	4	1	11	16
Тема 8. Управление лояльностью потребителей с целью повышения эффективности деятельности туристских предприятий	15	18	2	1	2	1	4	2	11	16
Тема 9. Экологический и этнический туризм: формирование туров на основе потребительских предпочтений	15	18	2	1	2	1	4	2	11	16
Тема 10. Горнолыжный туризм: формирование туров на основе потребительских предпочтений	13	18	2	1		1	2	2	11	16
Тема 11. Особенности и перспективы развития автомобильного	15	17	2		2	1	4	1	11	16
Тема 12. Детский туризм: особенности организации	15	16	2		2		4	0	11	16
Аттестация	36	9								
КСР	3	3					3	3		
Итого	216	216	24	8	24	8	51	19	129	188

Содержание разделов и тем дисциплины

Тема 1. Особенности функционирования сферы туризма и гостеприимства и сегментирование современных потребителей туристского и гостиничного продукта
 Специфика туристского спроса. Факторы, влияющие на туристский спрос. Критерии сегментации потребителей в туризме.

Тема 2. Понятия «туристский продукт» и «гостиничный продукт»

Понятие «туристский продукт». Особенности турпродукта как услуги. Структурные модели турпродукта. Четырехуровневая модель турпродукта. Элементы турпродукта в расширенном толковании

Тема 3. Формирование туристского и гостиничного продукта для потребителя с учетом его предпочтений и обеспеченности региона ресурсами

Туристские ресурсы региона. Влияние туристских ресурсов региона на формирование туристского продукта.

Тема 4. Управление потребительской мотивацией в сфере туризма и гостеприимства

Понятие и содержание туристской мотивации. Обзор концепций туристской мотивации. Типы клиентов в туризме.

Тема 5. Анализ факторов, оказывающих влияние на формирование потребительской мотивации в сфере туризма и гостеприимства

Факторы, оказывающие влияние на формирование потребительской мотивации в сфере туризма и гостеприимства (возраст, образование, социальная принадлежность, менталитет, сезонность и др.)

Тема 6. Зонирование туристских территорий с учетом реализуемых в них видов туризма

Туристский район. Туристский регион. Туристская зона. Туристский центр. Региональная инфраструктура, оказывающая влияние на состояние туризма в регионе. Типовые пространственные зоны туристского центра.

Тема 7. Формирование политики гостиницы на основе потребительских предпочтений

Критерии сегментации потребителей гостиничных услуг. Влияние потребительских предпочтений гостей на формирования политики гостиничного предприятия.

Тема 8. Управление лояльностью потребителей с целью повышения эффективности деятельности туристских предприятий

Понятие лояльности. Виды лояльности в туризме. Разработка программ лояльности в сфере гостеприимства.

Тема 9. Экологический и этнический туризм: формирование туров на основе потребительских предпочтений

Виды экологических туров. Виды этнических туров. Факторы, оказывающие влияние на предпочтения потребителей экологических и этнических туров.

Тема 10. Горнолыжный туризм: формирование туров на основе потребительских предпочтений

Виды горнолыжных туров. Факторы, оказывающие влияние на предпочтения потребителей горнолыжных туров

Тема 11. Особенности и перспективы развития автомобильного

Современные тенденции в развитии автомобильного туризма. Факторы, оказывающие влияние на предпочтения потребителей автомобильных туров.

Тема 12. Детский туризм: особенности организации

Требования, предъявляемые к организации детских туров. Виды детских туров. Формирование детских туров.

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 "Взаимодействие с потребителями туристских и гостиничных услуг" (<https://e-learning.unn.ru/course/view.php?id=4456>).

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 - Кейс-задача) для оценки сформированности компетенции ПКР-5:

В гостиницу «Лазурный берег»**** г-жа Морозова Екатерина Анатольевна была поселена по предварительной брони в 2-х комнатный номер 410. Дата заезда – 1 марта, время заезда 13.00., период проживания 5 суток.

В 16.00 того же дня в гостиницу прибыл клиент, для которого должен был быть забронирован 2-х комнатный одноместный номер на период с 1 по 6 марта.

Администратор, просмотрев заявления о брони, понимает, что было осуществлено двойное бронирование одного и того же номера, в котором уже размещена г-жа Морозова и отказала клиенту в размещении.

Задание

1. Выявите нарушения в действиях администратора.
2. Какие необходимо предпринять действия для выхода из данной конфликтной ситуации?
3. Как правильно объяснить клиенту, что предполагаемый номер занят?

Алгоритм выполнения задания

1. Ознакомление с ситуацией.
2. Анализ информации.
3. Выявление проблем и их решение.
4. Оценка решений и выбор оптимального варианта.
5. Подготовка итогового решения.
6. Оформление задание в форме текста.

5.1.2 Типовые задания (оценочное средство - Кейс-задача) для оценки сформированности компетенции ПКР-7:

В отель «Триумф» обратился г-н Халиф аль Араб (турок), покинувший его 2 дня назад, с просьбой вернуть ему папку с очень важными документами, которые он при выезде забыл в номере. После долгих объяснений на английском языке просьба клиента не была удовлетворена.

Старшая горничная, принимавшая номер в день выезда г – на Халиф аль Араба, находилась в отгуле, и связаться с ней не представлялось возможным.

Задание

1. Предложите возможный выход из данной ситуации с положительным результатом в пользу клиента.
2. Каков порядок действий персонала гостиницы с вещами, забытыми клиентами в гостинице?
3. Каким образом происходит идентификация забытых вещей и передача их владельцу?

Алгоритм выполнения задания

1. Ознакомление с ситуацией.
2. Анализ информации.
3. Выявление проблем и их решение.
4. Оценка решений и выбор оптимального варианта.
5. Подготовка итогового решения.

6. Оформление задание в форме текста.

Критерии оценивания (оценочное средство - Кейс-задача)

Оценка	Критерии оценивания
превосходно	изложение материала логично, грамотно, без ошибок; свободное владение профессиональной терминологией; умение высказывать и обосновать свои суждения; студент дает четкий, полный, правильный ответ на теоретические вопросы; демонстрация знания дополнительного материала, теория связана с практикой
отлично	изложение материала логично, грамотно, без ошибок; свободное владение профессиональной терминологией; умение высказывать и обосновать свои суждения; студент дает четкий, полный, правильный ответ на теоретические вопросы; теория связана с практикой
очень хорошо	студент грамотно излагает материал; ориентируется в материале, владеет профессиональной терминологией, осознанно применяет теоретические знания для выполнения задания, содержание и форма ответа не имеют неточностей; ответ правильный, полный
хорошо	студент грамотно излагает материал; ориентируется в материале, владеет профессиональной терминологией, осознанно применяет теоретические знания для выполнения задания, но содержание и форма ответа имеют отдельные неточности; ответ правильный, полный, с незначительными неточностями или недостаточно полный
удовлетворительно	студент излагает материал неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, в применении знаний для выполнения задания, не может доказательно обосновать свои суждения; обнаруживается недостаточно глубокое понимание изученного материала.
неудовлетворительно	отсутствуют необходимые теоретические знания; допущены ошибки в определении понятий, искажен их смысл, в ответе студента проявляется незнание основного материала учебной программы, допускаются грубые ошибки в изложении, не может применять знания для выполнения задания
плохо	Задание не выполнено, необходима дополнительная подготовка

5.1.3 Типовые задания (оценочное средство - Практическое задание) для оценки сформированности компетенции ПКР-5:

С помощью ресурсов Интернет найдите описание классического автобусного тура по Европе.

а) определите целевой сегмент данного тура по следующим критериям:

- возраст;
- уровень образования;
- уровень дохода;

- образ жизни/работы.

б) Перечислите все возможные виды мотивов, которыми может руководствоваться турист при выборе данного тура.

Проранжируйте перечисленные мотивы по степени их влияния на принятие туристом решения о приобретении данного тура:

- единый четко преобладающий и обоснованный мотив;
- несколько вторичных мотивов;
- сопутствующие мотивы.

Алгоритм выполнения задания

1. Ознакомление с заданием.
2. Анализ информации.
3. Выявление проблем и их решение.
4. Оценка решений и выбор оптимального варианта.
5. Подготовка итогового решения.
6. Оформление задание в форме презентации.

5.1.4 Типовые задания (оценочное средство - Практическое задание) для оценки сформированности компетенции ПКР-7:

Пирамида потребностей А. Маслоу

С помощью ресурсов Интернет приведите конкретные примеры для каждого уровня потребностей в пирамиде потребностей А. Маслоу.

Уровень	Туризм	Сфера гостеприимства
Физиологические потребности		
Потребности безопасности		
Потребности принадлежности и причастности		
Потребности самоуважения		
Потребности самовыражения		

Алгоритм выполнения задания

1. Ознакомление с заданием.
2. Анализ информации.
3. Выявление проблем и их решение.
4. Оценка решений и выбор оптимального варианта.
5. Подготовка итогового решения.
6. Оформление задание в форме текста.

Критерии оценивания (оценочное средство - Практическое задание)

Оценка	Критерии оценивания
превосходно	изложение материала логично, грамотно, без ошибок; свободное владение профессиональной терминологией; умение высказывать и обосновать свои суждения; студент дает четкий, полный, правильный ответ на теоретические вопросы; теория связана с практикой знание дополнительного материала
отлично	изложение материала логично, грамотно, без ошибок; свободное владение профессиональной терминологией; умение высказывать и обосновать свои суждения; студент дает четкий, полный, правильный ответ на теоретические вопросы; теория связана с практикой
очень хорошо	студент грамотно излагает материал; ориентируется в материале, владеет профессиональной терминологией, осознанно применяет теоретические знания для выполнения задания, содержание и форма ответа имеют незначительные погрешности; ответ правильный, полный
хорошо	студент грамотно излагает материал; ориентируется в материале, владеет профессиональной терминологией, осознанно применяет теоретические знания для выполнения задания, но содержание и форма ответа имеют отдельные неточности; ответ правильный, полный, с незначительными неточностями или недостаточно полный
удовлетворительно	студент излагает материал неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, в применении знаний для выполнения задания, не может доказательно обосновать свои суждения; обнаруживается недостаточно глубокое понимание изученного материала.
неудовлетворительно	отсутствуют необходимые теоретические знания; допущены ошибки в определении понятий, искажен их смысл, в ответе студента проявляется незнание основного материала учебной программы, допускаются грубые ошибки в изложении, не может применять знания для выполнения задания
плохо	Задание не выполнено, необходима дополнительная подготовка

5.1.5 Типовые задания (оценочное средство - Тест) для оценки сформированности компетенции ПКР-5:

1. Невозможность демонстрации услуги до момента ее получения это:
 - а) изменчивость услуги;
 - б) неспособность к хранению;
 - в) неразрывность производства и потребления;
 - г) неосвязаемость услуги.

2. Как называется четырехуровневой модели турпродукта способ предложения турпродукта, общая атмосфера его приобретения:

- а) сопутствующий продукт;
- б) основной продукт;
- в) продукт в расширенном понимании;
- г) дополнительный продукт.

3. Искусственные мотивации в сфере туризма и гостеприимства – это:

а) базовые мотивации, которые предполагают что место назначения, его географические и другие характеристики способны удовлетворить основную цель путешествия;

б) дополнительные меры, которые включают создание новых туристических объектов, а также иные действия, направленные на увеличение туристского потока в конкретный регион;

в) меры, предоставляющие клиенту гостиницы преимущества в цене при повторной закупке по сравнению с одноразовой;

г) долговременная программа удержания и поощрения клиентов.

4. Местность, привлекающая туристов в силу наличия специфических рекреационных ресурсов, удобного транспортно-географического положения и доступности для туриста информации о центре – это:

- а) туристский центр;
- б) туристский регион;
- в) региональная инфраструктура;
- г) туристская зона.

5.1.6 Типовые задания (оценочное средство - Тест) для оценки сформированности компетенции ПКР-7:

1. К социальной инфраструктуре туристской территории относят:

а) совокупность учреждений (административно-управленческих, финансовых и др.), организующих развитие региона в целом;

б) ментальность и местный образ жизни, традиции, культура отдыха и т.п.

в) совокупность объектов жилищного, культурно-бытового и прочего назначения, здравоохранения, образования, общественного питания, обеспечивающих нормальную жизнедеятельность населения региона и приезжих;

г) совокупность транспортных, энергетических, телекоммуникационных сооружений.

2. Какая теория туристской мотивации выделяет рациональные и эмоциональные мотивы:

а) теория реверсивности М. Аптера;

- в) теория А. Маслоу;
- в) теория Д. Шварца;
- г) теория Ч. Пирса.

3. Мотивация туриста к перемене действительности ил географического места означает:

- а) желание узнать другие районы, страны с иной культурой, историей, архитектурой;
- б) желание признания, внимания, хорошей репутации;
- в) желание выйти из рутины, связанной с работой, повседневными занятиями;
- г) желание веселого времяпрепровождения.

4. Назовите внутренние факторы потребительского поведения:

- а) мотивация, эмоции, жизненный стиль;
- б) восприятие, обучение, память;
- в) знание и отношение;
- г) культура нации.

Критерии оценивания (оценочное средство - Тест)

Оценка	Критерии оценивания
превосходно	96-100% правильных ответов;
отлично	86-95% правильных ответов;
очень хорошо	81-85% правильных ответов;
хорошо	66-80% правильных ответов;
удовлетворительно	56-65% правильных ответов
неудовлетворительно	46-55% правильных ответов
плохо	45% и меньше правильных ответов.

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

Шкала оценивания сформированности компетенций

Уровень сформированности компетенций (индик)	плохо	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	очень хорошо	отлично	превосходно
	не зачтено			зачтено			

атора достиж ения							
Знания	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.
Умения	Отсутствие минимальных умений. Невозможность оценить наличие умений вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки	Продемонстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, но не в полном объеме	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с отдельными недочетами, выполнены все задания в полном объеме	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме без недочетов
Навыки	Отсутствие базовых навыков. Невозможность оценить наличие навыков вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач без ошибок и недочетов	Продемонстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов	Продемонстрирован творческий подход к решению нестандартных задач

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 - Задания) для оценки сформированности компетенции ПКР-5

Задание 1. Определите категорию гостиницы. Персонал гостиницы владеет одним иностранным языком, работники службы ресепшен могут общаться на 2 - 3-х языках, имеется плавательный бассейн и сауна, бизнес-центр. Служба рум-сервиса предоставляет услуги с 7.00 до 24.00 ч.

Задание 2. Из списка услуг перечислите те услуги, которые оказываются гостю за дополнительную плату:

- а) вызов «скорой помощи»;
- б) мелкий ремонт одежды;
- в) пользование медицинской аптечкой;
- г) копирование документов;
- д) побудка к определенному времени;
- е) стирка и глажение.

5.3.2 Типовые задания (оценочное средство - Задания) для оценки сформированности компетенции ПКР-7

Задание 1. В гостинице предоставляются услуги рум-сервиса. Гость заказал континентальный завтрак. Охарактеризуйте процесс исполнения заказа и меню континентального завтрака.

Вариант ответа

Тип питания «continental breakfast» или «СВФ». Основным отличием континентального завтрака является отсутствие горячих блюд. Ещё одна особенность - количество «продуктовых наборов» в гостиницах часто равно числу постояльцев. В большинстве гостиниц континентальный завтрак проходит по системе самообслуживания. Это значит, что вы сами накладываете себе на тарелку понравившееся лакомство. В некоторых отелях высшей категории возможно обслуживание официантами, которые сервируют вам стол и приносят еду и напитки. Однако, меню от этого не становится разнообразнее.

Пример классического континентального завтрака: мучные изделия: хлеб, тосты, выпечка; джем, масло, мёд; мюсли или кукурузные хлопья с молоком; нарезка из сыра, ветчины или колбасы.

Задание 2. На потребительском рынке услуг индустрии гостеприимства появился новый сегмент «деловая женщина». Каких новых управленческих решений потребовало изучение потребительского поведения данного сегмента? Дайте краткую характеристику этого сегмента.

Критерии оценивания (оценочное средство - Задания)

Оценка	Критерии оценивания
превосходно	изложение материала логично, грамотно, без ошибок; свободное владение профессиональной терминологией; умение высказывать и обосновать свои суждения; студент дает четкий, полный, правильный ответ на теоретические вопросы; теория связана с практикой, знание дополнительного материала
отлично	изложение материала логично, грамотно, без ошибок; свободное владение профессиональной терминологией; умение высказывать и обосновать свои суждения; студент дает четкий, полный, правильный ответ на теоретические вопросы; теория связана с практикой
очень хорошо	студент грамотно излагает материал; ориентируется в материале, владеет профессиональной терминологией, осознанно применяет теоретические знания для выполнения задания, содержание и форма ответа имеют отдельные неточности;
хорошо	студент грамотно излагает материал; ориентируется в материале, владеет профессиональной терминологией, осознанно применяет теоретические знания для выполнения задания, но содержание и форма ответа имеют отдельные неточности; ответ правильный, полный, с незначительными неточностями или недостаточно полный
удовлетворительно	студент излагает материал неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, в применении знаний для выполнения задания, не может доказательно обосновать свои суждения; обнаруживается недостаточно глубокое понимание изученного материала.
неудовлетворительно	отсутствуют необходимые теоретические знания; допущены ошибки в определении понятий, искажен их смысл, в ответе студента проявляется незнание основного материала учебной программы, допускаются грубые ошибки в изложении, не может применять знания для выполнения задания
плохо	задание не выполнено, необходима дополнительная подготовка

5.3.3 Типовые задания (оценочное средство - Контрольные вопросы) для оценки сформированности компетенции ПКР-5

1. Понятие «туристский продукт». Составляющие туристского продукта.
2. Понятие «гостиничный продукт». Составляющие гостиничного продукта.

3. Содержание услуги. «Четыре Н» услуг.
4. Особенности турпродукта как услуги.
5. Структурные модели турпродукта.
6. Четырехуровневая структурная модель турпродукта.
7. Особенности гостиничного продукта как услуги.
8. Туристский регион: особенности, структура.
9. Понятие и содержание туристской мотивации.
10. Аналитические концепции туристской мотивации.
11. Иерархические концепции туристской мотивации.
12. Комплексные концепции туристской мотивации.
13. Классификация туристских мотивов.
14. Типы клиентов в туризме.
15. Факторы, оказывающие влияние на формирование потребительской мотивации в сфере туризма и гостеприимства.
16. Формирование искусственных потребительских мотиваций у туристов.

5.3.4 Типовые задания (оценочное средство - Контрольные вопросы) для оценки сформированности компетенции ПКР-7

17. Критерии и принципы создания туристского центра.
18. Типы пространственных туристских зон.
19. Взаимосвязь видов туризма с объектами туристской инфраструктуры.
20. Выбор средств размещения в зависимости от категорий туристов.
21. Формирование политики гостиничного предприятия на основе потребительских предпочтений.
22. Анализ выбора средств по повышению лояльности клиента туристского предприятия.
23. Показатели для измерения лояльности потребителя гостиничных услуг.
24. Экологический туризм: формирование туров на основе потребительских предпочтений.
25. Этнический туризм: формирование туров на основе потребительских предпочтений.
26. Сельский туризм: формирование туров на основе потребительских предпочтений.
27. Детский туризм: формирование туров на основе потребительских предпочтений.
28. Горнолыжный туризм: формирование туров на основе потребительских предпочтений.
29. Автомобильный туризм: формирование туров на основе потребительских предпочтений.
30. Лечебно-оздоровительный туризм: формирование туров на основе потребительских предпочтений.

Критерии оценивания (оценочное средство - Контрольные вопросы)

Оценка	Критерии оценивания
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».
неудовлетворительно	Неудовлетворительно. Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно».
плохо	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «плохо»

Примерный перечень тем оценочного средства – Курсовая работа:

1. Разработка событийного тура с учетом особенностей взаимодействия с потребителями
2. Разработка лечебно-оздоровительного тура с учетом особенностей взаимодействия с потребителями
3. Разработка экстремального тура с учетом особенностей взаимодействия с потребителями
4. Разработка культурно-познавательного тура с учетом особенностей взаимодействия с потребителями
5. Разработка круизного тура с учетом особенностей взаимодействия с потребителями
6. Разработка горнолыжного тура с учетом особенностей взаимодействия с потребителями
7. Разработка гастрономического тура с учетом особенностей взаимодействия с потребителями
8. Разработка экологического тура с учетом особенностей взаимодействия с потребителями
9. Разработка этнического тура с учетом особенностей взаимодействия с потребителями
10. Разработка детского тура с учетом особенностей взаимодействия с потребителями
11. Разработка образовательного тура с учетом особенностей взаимодействия с потребителями
12. Разработка спортивного тура с учетом особенностей взаимодействия с потребителями
13. Разработка промышленного тура с учетом особенностей взаимодействия с потребителями
14. Разработка рекреационного тура с учетом особенностей взаимодействия с потребителями
15. Разработка научного тура с учетом особенностей взаимодействия с потребителями
16. Разработка приключенческого тура с учетом особенностей взаимодействия с потребителями

17. Разработка автобусного тура с учетом особенностей взаимодействия с потребителями
18. Разработка конного тура с учетом особенностей взаимодействия с потребителями
19. Разработка литературного тура с учетом особенностей взаимодействия с потребителями
20. Разработка развлекательного тура с учетом особенностей взаимодействия с потребителями

Критерии оценивания (оценочное средство - Курсовая работа)

Оценка	Критерии оценивания
превосходно	Теоретическое и практическое задания выполнены в полном объеме, ответ логичен и обоснован, обучающийся отвечает четко и последовательно, показывает знание основного и дополнительного материала
отлично	Теоретическое и практическое задания выполнены в полном объеме, ответ логичен и обоснован, обучающийся отвечает четко и последовательно, показывает знание основного материала
очень хорошо	Теоретическое и практическое задания выполнены в полном объеме, ответ логичен и обоснован, допущено не более 2 неточностей не принципиального характера, обучающийся показывает систему знаний по вопросам контрольной работы своими ответами на поставленные вопросы
хорошо	Теоретическое и практическое задания выполнены в полном объеме, ответ логичен и обоснован, допущено более 2 неточностей не принципиального характера, но студент показывает систему знаний по вопросам контрольной работы своими ответами на поставленные вопросы
удовлетворительно	Теоретическое и практическое задания выполнены не в полном объеме (решено более 50% поставленных задач), обучающийся допускает ошибки, нарушена последовательность ответа, но в целом в контрольной работе раскрыто содержание основного материала
неудовлетворительно	Теоретическое и практическое задания выполнены не в полном объеме (решено менее 50% поставленных задач), обучающийся дает неверную информацию при ответе на поставленные задачи, допускает грубые ошибки при толковании материала, демонстрирует незнание основных терминов
плохо	Теоретическое и практическое задания не выполнены, обучающийся демонстрирует полное незнание материала

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

Основная литература:

1. Драганчук Людмила Стратоновна. Поведение потребителей : Учебное пособие / Сибирский федеральный университет. - 1. - Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2024. - 192 с. - (Высшее образование). - ВО - Бакалавриат. - ISBN 978-5-16-018917-8. - ISBN 978-5-16-

111758-3., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=875097&idb=0>.

Дополнительная литература:

1. Большаник Петр Владимирович. Менеджмент в туристских организациях : Учебное пособие / Югорский государственный университет. - 1. - Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2022. - 193 с. - ВО - Бакалавриат. - ISBN 978-5-16-013170-2. - ISBN 978-5-16-106675-1., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=792273&idb=0>.
2. Технология и организация гостиничных услуг : Учебное пособие / Пензенский государственный университет. - 1. - Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2022. - 320 с. - ВО - Бакалавриат. - ISBN 978-5-16-010163-7. - ISBN 978-5-16-101986-3., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=833639&idb=0>.
3. Семеркова Любовь Николаевна. Технология и организация гостиничных услуг : Учебное пособие / Пензенский государственный университет. - Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2019. - 320 с. - ВО - Бакалавриат. - ISBN 978-5-16-010163-7. - ISBN 978-5-16-101986-3., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=627663&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 - Systems Building Research Alliance (SBRA).
3. <http://www.sae.org/> - Интернет-портал, посвященный инжинирингу.
4. <http://приоритет.рф/> - сайт компании «Приоритет».
5. MSWindows 7
6. MicrosoftOffice 2007 Профессиональный
7. KasperskyEndpointSecurity 10 forWindows
8. Консультант Плюс

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 43.03.03 - Гостиничное дело.

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

Заведующий кафедрой: Ефремова Марина Владимировна, доктор экономических наук.

Программа одобрена на заседании методической комиссии от 12.12.2023, протокол № 6.