

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  
им. Н.И. Лобачевского  
(протокол от 14 декабря 2021 г. № 4)

**Рабочая программа дисциплины**

**Организация обслуживания в туризме**

Уровень высшего образования

**Бакалавриат**

Направление подготовки / специальность

**43.03.02 «Туризм»**

Направленность образовательной программы

**Менеджмент международного и внутреннего туризма**

Форма обучения

Заочная

Нижний Новгород

2022 год

## 1. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Организация обслуживания в туризме» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, Блока 1 «Дисциплины (модули)» (Б1.В.ДВ.01.01) ООП по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» профиль «Менеджмент международного и внутреннего туризма» (квалификации «Бакалавр»).

## 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**	
<b>УК-3.</b> Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1. Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, эффективно взаимодействует с другими членами команды, участвуя в обмене информацией, знаниями, опытом, и презентации результатов работы	<b>Уметь:</b> применять принципы социального взаимодействия <b>Знать:</b> методы социального взаимодействия <b>Владеть:</b> практическими навыками социального взаимодействия	Контрольная работа  Тест  Практическое задание
	УК-3.2. Соблюдает этические нормы в межличностном профессиональном общении	<b>Уметь:</b> соблюдать этические принципы в процессе обслуживания <b>Знать:</b> нравственные и психологические аспекты общения; этические принципы сферы обслуживания <b>Владеть:</b> навыками делового общения	Контрольная работа  Тест  Практическое задание
<b>ПРК-3.</b> Способен применять современные технологии обслуживания потребителей и (или) туристов с использованием клиентоориентированных	ПРК-3.1. Применяет современные технологии с учетом анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг.	<b>Уметь:</b> собирать и анализировать актуальную информацию об инновациях в туристкой деятельности и новых формах организации	Контрольная работа

технологий		обслуживания <b>Знать:</b> основные организационные, технологические и управленческие процессы в туристской деятельности <b>Владеть:</b> навыками выбирать и применять эффективные методы, технологии и формы обслуживания, соответствующие запросам потребителей	Тест  Практическое задание
	ПКР-3.3. Выбирает и применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания	<b>Уметь:</b> организовывать работу по обслуживанию туристов в соответствии со стандартами обслуживания <b>Знать:</b> нормативную базу и стандарты организации обслуживания в сфере туризма <b>Владеть:</b> навыками применения стандартов обслуживания в сфере туризма	Контрольная работа  Тест  Практическое задание

### 3. Структура и содержание дисциплины

#### 3.1 Трудоемкость дисциплины

	очно-заочная форма обучения	заочная форма обучения
<b>Общая трудоемкость</b>		2 ЗЕТ
<b>Часов по учебному плану</b>		72
<b>в том числе</b>		
<b>аудиторные занятия (контактная работа):</b>		
- занятия лекционного типа		4
- занятия семинарского типа		8
- КСР		1
<b>самостоятельная работа</b>		55
<b>Промежуточная аттестация – зачет</b>		4

## 2. Содержание дисциплины

Наименование и краткое содержание разделов и тем дисциплины	Всего (часы)			в том числе												Самостоятельная работа обучающегося, часы		
				Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы														
				из них														
		Очно-заочная	Заочная		Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа		Занятия лабораторного типа		Всего		Очно-заочная	Заочная		Очно-заочная	Заочная	
Тема 1. Теоретические основы системы организации обслуживания в туристских предприятиях			8			1			1			2						6
Тема 2. Культура и безопасность в сфере обслуживания в туризме			8						1			1						7
Тема 3. Организационные основы обслуживания в сфере гостеприимства			9			1			1			2						7
Тема 4. Организация транспортно-экскурсионного обслуживания			9			1			1			2						7
Тема 5. Услуги, предоставляемые на транспорте			9			1			1			2						7
Тема 6. Организация экскурсионного обслуживания и его место в индустрии туризма			8						1			1						7
Тема 7. Особенности обслуживания отдельных категорий туристов			8						1			1						7

Тема 8. Обслуживание туристов при реализации различных видов туризма			8					1			1					7
В т.ч. текущий контроль			1													
Промежуточная аттестация - зачет			4													
Итого			7 2		4			8			1 2					5 5

Практические занятия (семинарские занятия) организуются, в том числе в форме практической подготовки, которая предусматривает участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Практическая подготовка предусматривает решение прикладных задач по профилю профессиональной деятельности и направленности образовательной программы.

На проведение практических занятий (семинарских занятий) в форме практической подготовки отводится 8 часов (заочная форма).

Практическая подготовка направлена на формирование и развитие:

- практических навыков в соответствии с профилем ОП: технологическая деятельность;
  - компетенции ПКР-3 - Способен применять современные технологии обслуживания потребителей и (или) туристов с использованием клиентоориентированных технологий
- Текущий контроль успеваемости реализуется в рамках занятий семинарского типа.

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

Преподавание учебной дисциплины «Организация обслуживания в туризме» строится на сочетании лекций, занятий практического типа и различных форм самостоятельной работы студентов.

Для достижения поставленных целей преподавания дисциплины реализуются следующие средства, способы и организационные мероприятия:

- изучение теоретического материала дисциплины на лекции с использованием компьютерных технологий;
- самостоятельное изучение теоретического материала дисциплины с использованием Internet-ресурсов, информационных баз, методических разработок, специальной и научной литературы;
- закрепление теоретического материала при проведении практических занятий с использованием учебного и научного оборудования, выполнения проблемно-ориентированных, поисковых, творческих заданий.

Самостоятельная работа студентов включает:

1. Изучение учебной литературы по курсу.
2. Подготовку докладов и презентаций к практическим занятиям, выполнение творческих заданий и др.
3. Изучение источников управленческой информации.
4. Работу с ресурсами Интернет.
5. Решение практических ситуаций (кейсов).
6. Изучение практических материалов деятельности конкретных предприятий.

8. Подготовку к тестированию по темам и в целом курсу.

9. Подготовку к зачету по курсу.

Для углубленной проработки материала тем студентам предлагаются задания для самостоятельной работы (индивидуальной или групповой), по результатам которой ими готовится презентация и отчет.

Контрольные вопросы и задания для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины приведены в п. 5.2.

## 5. Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине (модулю), включающий:

### 5.1. Описание шкал оценивания результатов обучения по дисциплине

Уровень сформированности компетенций (индикатора достижения компетенций)	Шкала оценивания сформированности 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 незначительных ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок.	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 незначительными 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 владения материалом. Невозможность оценить наличие	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки.	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных	Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с	Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач без	Продemonстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и	Продemonстрирован творческий подход к решению нестандартных задач

	навыков вследствие отказа обучающегося от ответа	Имели место грубые ошибки.	задач с некоторыми недочетами	некоторыми недочетами	ошибок и недочетов.	недочетов.	
--	--	----------------------------	-------------------------------	-----------------------	---------------------	------------	--

### Шкала оценки при промежуточной аттестации

Оценка		Уровень подготовки
зачтено	Превосходно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «превосходно»
	Отлично	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «отлично», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «отлично»
	Очень хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «очень хорошо», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «очень хорошо»
	Хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «хорошо», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «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», ни одна из компетенций не сформирована на уровне «плохо»
	Плохо	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «плохо»

## 5.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения.

### 5.2.1 Контрольные вопросы

Вопрос	Код формируемой компетенции
1. Особенности, основные принципы, формы и виды обслуживания клиентов на предприятиях туризма	УК-3, ПКР-3
2. Характеристика сегментов индустрии гостеприимства: размещение, транспорт, рекреация и культура.	УК-3, ПКР-3
3. Психология обслуживания в туризме. Субъективность восприятия потребителем качества услуг: туристских, экскурсионных, гостиничных услуг, транспорта и т.д.	УК-3, ПКР-3
4. Управление конфликтами на предприятиях индустрии туризма.	УК-3, ПКР-3

5. Туристская услуга: понятие, типы и характеристика. Специфические особенности туристских услуг.	УК-3, ПКР-3
6. Организационная структура предприятия туризма, характеристика подразделений.	УК-3, ПКР-3
7. Особенности обслуживания индивидуальных туристов.	УК-3, ПКР-3
8. Требования к персоналу турпредприятия. Формирование системы оценки обслуживания.	УК-3, ПКР-3
9. Особенности формирования программы обслуживания.	УК-3, ПКР-3
10. Этапы обслуживания туристов во время тура. Задачи и особенности каждого из них.	УК-3, ПКР-3
11. Классификация средств перемещения. Современное развитие транспорта. Преимущества и недостатки использования различных видов транспорта в туристских поездках.	УК-3, ПКР-3
12. Особенности обслуживания на транспорте с учетом индивидуальных потребностей клиентов.	УК-3, ПКР-3
13. Характеристика услуг на туристских автобусах. Прокат автомобилей – услуга, предоставляемая современным туристам.	УК-3, ПКР-3
14. Особенности обслуживания туристов в деловых турах	УК-3, ПКР-3
15. Особенности обслуживания туристов в лечебно-оздоровительных турах	УК-3, ПКР-3
16. Специфика туристской услуги.	УК-3, ПКР-3

### 5.2.2. Типовые тестовые задания для оценки сформированности компетенций УК-3, ПКР-3

1. Наиболее объемным видом классификации в сфере туризма является:

- классификация по сезонности;
- по используемому транспорту;
- 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:

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

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

- нарушает традиции и обычаи местного населения;
  - увеличивает валютные поступления в бюджет страны;
  - увеличивает местные доходы.
4. Интеграционные процессы в Европе...
- нарушают сложившиеся туристические связи;
  - способствуют развитию международных туристических обменов;
  - способствуют развитию внутреннего туризма в каждой из стран-участниц.

5. Для каждой страны наиболее выгодно развитие:

- внутреннего туризма;
- выездного туризма;
- въездного туризма.

6. Что необходимо для развития международного туризма в России:



- наличие естественных туристических ресурсов;
- высокие темпы экономического роста;
- 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:

- FB;
- HB;
- BB.

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

- инвестиций капитала в единицу продукции;
- сезонных колебаний;
- наличия конкуренции между поставщиками.

9. Обслуживание «a la cart» — это...

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

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

- права пассажира;
- обязанности пассажира.

11. Назовите известные вам тарифы на международные авиаперевозки:

- ½ стоимости билета;
- нормальный (полный);
- специальный (льготный);
- в соответствии с количеством мест багажа.

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

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

13. Какие классы обслуживания используются на международных авиалиниях?

- первый;
- бизнес;
- люкс;
- экономический класс.

14. Что такое система «такс-фри»?

- внушение покупателю целесообразности потребления услуги или товара;
- разновидность визы;
- популярная форма отдыха и проведения досуга;

- возвращение величины налога на добавленную стоимость (НДС) на купленные за границей товары.

### **5.2.3. Типовые задания/задачи для оценки сформированности компетенций УК-3, ПКР-3**

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.

### **5.2.4. Темы курсовых работ, эссе, рефератов**

#### **Темы докладов**

1. Современное состояние туристского рынка и причины его концентрации.
2. Системы бронирования и резервирования на туристском рынке
3. Крупнейшие российские туроператоры, Международные туроператорские компании
4. Международные гостиничные цепи
5. Услуги предприятий питания как составная часть туристской индустрии
6. Основные этапы развития экскурсионного дела
7. Наиболее популярные железнодорожные маршруты мира, автобусные туры
8. Международно-правовое регулирование транспортного обслуживания в туризме
9. Информационные системы оперативного управления туристской фирмой
10. Состояние и перспективы российского туристского рынка в структуре мирового рынка

### **6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

а) основная литература:

1. Джум, Т. А. Организация сервисного обслуживания в туризме: Учебное пособие / Т.А. Джум, С.А. Ольшанская. - Москва : Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2019. - 368 с. (Бакалавриат). Режим доступа : <https://znanium.com/catalog/document?id=368181>

б) дополнительная литература:

1. Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг: учебник и практикум для академического бакалавриата. - М. : Издательство Юрайт, 2020. - 206 с. // Режим доступа: <https://urait.ru/book/upravlenie-kachestvom-uslug-451487>
2. Мясоедов, С. П. Кросс-культурный менеджмент: учебник для бакалавриата и магистратуры / С. П. Мясоедов, Л. Г. Борисова. - М. : Издательство Юрайт, 2020. - 314 с. // Режим доступа : <https://urait.ru/book/kross-kulturnyy-menedzhment-450156>
3. Скобкин, С. С. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе: учебник для академического бакалавриата/С. С. Скобкин. - М.: Издательство Юрайт, 20120. - 218 с. // Режим доступа : <https://urait.ru/book/marketing-i-prodazhi-v-gostinichnom-biznese-453850>

4. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика: учебник для прикладного бакалавриата/Т. Л. Тимохина. - М.: Издательство Юрайт, 2020. - 336 с. // Режим доступа : <https://urait.ru/book/tehnologii-gostinichnoy-deyatelnosti-teoriya-i-praktika-450318>

5. Журнал «Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса» // Режим доступа: <https://elibrary.ru/contents.asp?titleid=26671>

6. Журнал «Научный вестник МГИИТ» Московский государственный институт индустрии туризма имени Ю.А. Сенкевича (ГАОУ ВО МГИИТ имени Ю.А. Сенкевича) (Москва)»// Режим доступа: <https://elibrary.ru/contents.asp?titleid=31911>

7. Журнал «Современные проблемы сервиса и туризма» // Режим доступа: <http://elibrary.ru/contents.asp?titleid=26229>

в) 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».

5. MSWindows 7

6. MicrosoftOffice 2007 Профессиональный

7. KasperskyEndpointSecurity 10 forWindows

8. Консультант Плюс

## **7. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

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

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ВО ННГУ с учетом рекомендаций и ООП ВО по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» профиль «Менеджмент международного и внутреннего туризма»

Автор:

к.ф.н., доцент кафедры  
сервиса и туризма

Л.Г. Богатырева

Рецензент:

Директор  
туристской фирмы «Делюкс Вояж»

Д.А. Марунин

Заведующий кафедрой  
сервиса и туризма  
д.э.н., профессор

М.В. Ефремова