

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования
«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»



УТВЕРЖДАЮ
Первый проректор –
проректор по учебной работе
Н.Г. Кузнецов
«01» июня 2018г.

Рабочая программа дисциплины
Туристическое обслуживание

по профессионально-образовательной программе направление 43.03.01
"Сервис"

Квалификация

Бакалавр

Ростов-на-Дону
2018 г.

КАФЕДРА **Антикризисное и корпоративное управление****Распределение часов дисциплины по курсам**

Курс	3		Итого	
	уп	рпд		
Лекции	10	10	10	10
Практические	10	10	10	10
В том числе инт.	4	4	4	4
Итого ауд.	20	20	20	20
Контактная работа	20	20	20	20
Сам. работа	259	259	259	259
Часы на контроль	9	9	9	9
Итого	288	288	288	288


ОСНОВАНИЕ


Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 СЕРВИС (уровень бакалавриата) (приказ Минобрнауки России от 20.10.2015г. №1169)

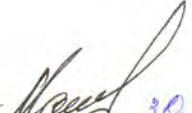
Рабочая программа составлена по профессионально-образовательной программе направление 43.03.01 "Сервис"

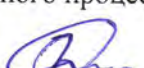
Учебный план утвержден учёным советом вуза от 27.03.2018 протокол № 10.

Программу составил(и): ассистент, Воловик М.Е.  25.05.2018

Зав. кафедрой: д.э.н., профессор, Мишурова И.В.  25.05.2018

Методическим советом направления: д.э.н., профессор, Суржиков М.А.  29.05.2018

Отделом образовательных программ и планирования учебного процесса Торопова Т.В.  30.05.2018

Проректором по учебно-методической работе Джуха В.М.  31.05.2018

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Отдел образовательных программ и планирования учебного процесса Торопова Т.В. _____

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2019-2020 учебном году на заседании кафедры Антикризисное и корпоративное управление

Зав. кафедрой д.э.н., профессор, Мишурова И.В. _____

Программу составил(и): ассистент, Воловик М.Е. М.Е. Воловик

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Отдел образовательных программ и планирования учебного процесса Торопова Т.В. _____

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2020-2021 учебном году на заседании кафедры Антикризисное и корпоративное управление

Зав. кафедрой д.э.н., профессор, Мишурова И.В. _____

Программу составил(и): ассистент, Воловик М.Е. М.Е. Воловик

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Отдел образовательных программ и планирования учебного процесса Торопова Т.В. _____

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2021-2022 учебном году на заседании кафедры Антикризисное и корпоративное управление

Зав. кафедрой: д.э.н., профессор, Мишурова И.В. _____

Программу составил(и): ассистент, Воловик М.Е. М.Е. Воловик

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Отдел образовательных программ и планирования учебного процесса Торопова Т.В. _____

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2022-2023 учебном году на заседании кафедры Антикризисное и корпоративное управление

Зав. кафедрой: д.э.н., профессор, Мишурова И.В. _____

Программу составил(и): ассистент, Воловик М.Е. М.Е. Воловик

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.1	Цели освоения дисциплины: формирование у студентов современного мышления, вооружить студентов передовыми систематизированными знаниями научных основ организации туристической деятельности, практическими навыками и умениями.
1.2	Задачи: анализ методов исследования потребительского спроса потребителя с учетом национально-региональных и социально-демографических факторов; освоение методов управления качеством, стандартизации и сертификации изделий и услуг, формировании клиентурных отношений, в том числе, с учетом социальной политики государства; разработка процесса предоставления туристических услуг, соответствующего запросам потребителя; обобщение необходимого варианта процесса сервиса, выбора ресурсов и средств предоставления туристической услуги с учетом требований потребителя; оценка производственных и непроизводственных затрат на обеспечение деятельности предприятия сервиса; участие в организационно-управленческой деятельности предприятия сервиса, формировании клиентурных отношений; ознакомление с юридическими основами ведения туристского бизнеса; освоение особенностей сотрудничества туроператоров с гостиницами и предприятиями питания; изучение туристических формальностей.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
Цикл (раздел) ООП:	Б1.В.ДВ.05
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Необходимыми условиями для успешного освоения дисциплины являются навыки, знания и умения, полученные в результате изучения дисциплины:
2.1.2	Основы индустрии гостеприимства
2.1.3	Сервисология
2.1.4	Города мира
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности
2.2.2	Инструментарий управления в сервисе
2.2.3	Ресторанное обслуживание

3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
ПК-7: готовностью к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий	
Знать:	
виды классификации потребителей	
Уметь:	
сформулировать перечень действий на каждом из этапов формирования тура	
Владеть:	
методами создания базы данных поставщиком туристических услуг	
ПК-8: способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями	
Знать:	
особенности туристического спроса в различных географических регионах	
Уметь:	
разрабатывать документы информационного сопровождения тура с учетом религиозных особенностей региона путешествия	
Владеть:	
методами учета традиций и культурных особенностей потребителей при формировании туристических заказов	
ПК-9: способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности	
Знать:	
стандарты обслуживания клиента в офисе	
Уметь:	
применять методы психологической классификации клиентов в процессе обслуживания	
Владеть:	
алгоритмами подстройки под интересы клиента	

ПК-11: готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса
Знать:
перечень обязательной информации и документации для туристической фирмы
Уметь:
сформировать турпакет с учетом пожеланий потребителя
Владеть:
основными стандартами работы в контактной зоне

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)							
Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Интер акт.	Примечание
	Раздел 1. «Роль туризма в экономике страны»						
1.1	Тема «Понятие туристической деятельности. Роль туризма в экономике страны» Понятия: туризм, туристическая деятельность, турист, тур, туристский продукт, туроператорская деятельность, турагентская деятельность, туристические услуги. Политическое значение туризма. Воспитательное значение туризма. Общественное значение туризма. Культурное значение туризма. Биологическое значение туризма. Функции туризма. История международного туризма. Виды современного туризма /Лек/	3	2	ПК-7 ПК-8 ПК-9 ПК-11	Л1.2 Л1.4 Л2.3 Э1 Э2	0	
1.2	Тема «Понятие и схема туристского рынка» Понятие и виды туристского рынка. Функции туристского рынка. Элементы туристского рынка. Факторы, влияющие на туристский рынок. Сегментация туристского рынка. Понятие туристского маркетинга. Принципы туристского маркетинга /Пр/	3	2	ПК-7 ПК-8 ПК-9 ПК-11	Л1.2 Л1.4 Л2.3	2	
1.3	Тема «Структура международного туристского рынка» Развитие международного туризма. Структура международного туризма. /Лек/	3	2	ПК-7 ПК-8 ПК-9 ПК-11	Л1.2 Л2.1	0	
1.4	Политическое значение туризма. Воспитательное значение туризма. Общественное значение туризма. Культурное значение туризма. Биологическое значение туризма. Функции туризма. История международного туризма. Виды современного туризма. /Пр/	3	2	ПК-7 ПК-8 ПК-9 ПК-11	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.3	2	
	Раздел 2. «Регулирование туристической деятельности»						
2.1	Тема «Государственное регулирование туристической деятельности» Правовые основы туристической деятельности в РФ. Лицензирование и стандартизация туроперейтинга. Гражданская ответственность туроператоров перед туристами. Уголовная ответственность работников	3	2	ПК-7 ПК-8 ПК-9 ПК-11	Л1.2 Л1.4 Э2	0	
2.2	Тема «Туроператорская и турагентская деятельность» Типы туроператоров. Функции	3	2	ПК-7 ПК-8 ПК-9 ПК-11	Л1.2 Л2.2 Л2.4 Э1	0	

2.3	Тема "Туроператорская и турагентская деятельность" Турагентская деятельность. Функции турагентов. /Лек/	3	2	ПК-7 ПК-8 ПК-9 ПК-11	Л1.1 Л1.4 Л2.4	0	
2.4	Тема «Организация работы туристической фирмы» Цели и задачи туристической фирмы. Структура организации и управления туристической фирмы. Безопасность турфирмы. /Пр/	3	2	ПК-7 ПК-8 ПК-9 ПК-11	Л1.2 Л2.1 Л2.4	0	
2.5	Тема "Организация работы туристической фирмы" Оформление турфирмы (наружное,внутреннее). Имидж турфирмы /Ср/	3	6	ПК-7 ПК-8 ПК-9 ПК-11	Л1.2 Л2.4	0	
2.6	Тема «Понятие услуга в индустрии гостеприимства. Туристский продукт. Туристская услуга» Понятия «туристский продукт» и «туристская услуга», их классификации и особенности. Виды туров. /Ср/	3	8	ПК-7 ПК-8 ПК-9 ПК-11	Л1.2 Л2.3	0	
2.7	Тема «Классификация туристов» Классификация туристов в зависимости от их активности. Классификация туристов в зависимости от стиля жизни. Классификация туристов в зависимости от дохода. /Ср/	3	6	ПК-7 ПК-8 ПК-9 ПК-11	Л1.2 Л2.2 Л2.3	0	
2.8	«Туроператорская и турагентская деятельность. Организация работы туристической фирмы» Типы туроператоров. Функции туроператоров и турагентов. Цели и задачи туристической фирмы. Структура турфирмы. Оформление турфирмы. Безопасность турфирмы. Имидж турфирмы. /Ср/	3	8	ПК-7 ПК-8 ПК-9 ПК-11	Л1.2 Л1.3 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2	0	
2.9	«Государственное регулирование туристической деятельности» Правовые основы туристической деятельности в РФ. Лицензирование и стандартизация туроперейтинга. Гражданская ответственность туроператоров перед туристами. Уголовная ответственность работников туроператора. /Ср/	3	8	ПК-7 ПК-8 ПК-9 ПК-11	Л1.1 Л1.2 Л2.3 Э1 Э2	0	

2.10	<p>Самостоятельное изучение отдельных вопросов теоретического курса Задания для самостоятельной работы студентов:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Дайте определение понятиям «туризм» и «туристическая деятельность». • Сформулируйте политическое значение туризма, воспитательное значение туризма, общественное значение туризма, культурное значение туризма, биологическое значение туризма. • Определите функции туризма и виды современного туризма • Дайте определение понятия «туристский рынок». • Перечислите виды туристского рынка. • Функции туристского рынка. • Перечислите элементы туристского рынка. • Назовите факторы, влияющие на туристский рынок. • Назовите основные этапы развития международного туризма. • Структура международного туризма. • Правовые основы туристической деятельности в РФ. • Лицензирование и стандартизация туроперейтинга. • Гражданская ответственность туроператоров перед туристами. • Уголовная ответственность работников туроператора. • Дайте определения понятиям «туроператорская деятельность» и «турагентская деятельность». • Перечислите типы туроператоров. • Основные функции туроператоров. • Основные функции турагентов. • Сформулируйте цели и задачи туристической фирмы. • Дайте характеристику структуре турфирмы. • Дайте определения понятиям «туристский продукт» и «туристская услуга». • Приведите классификацию туристского продукта. • Приведите классификацию туристской услуги. • В чем заключаются особенности туристского продукта и туристской услуги. <p>/Ср/</p>	3	24	ПК-7 ПК-8 ПК-9 ПК-11	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	
------	---	---	----	-------------------------	-------------------------------------	---	--

2.11	<p>Темы докладов и рефератов:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Классификация и виды туризма. 2. Роль туризма в экономике стран мира. 3. Развитие туризма в России. 4. Привлекательность туристических зон России. 5. Виды современного туризма. 6. Социальная сфера как внешняя среда туризма. 7. Технологии, обеспечивающие развитие туризма. 8. История международного туризма. 9. Международный туристский рынок. 10. Основные направления российского выездного туризма. 11. Государственное регулирование туристической деятельности в РФ. 12. Профессиональные стандарты для туризма. 13. Общие проблемы лицензирования и сертификации в сфере туризма. 14. Правовые основы туристической деятельности в РФ. 15. Гражданская ответственность туроператоров перед туристами. 16. Уголовная ответственность работников туроператора. 17. Туристское законодательство зарубежных стран. 18. Туроператорская и турагентская деятельность. 19. Цели, задачи и миссия туристского предприятия. 20. Организационная культура и имидж турфирмы. 21. Анализ слабых и сильных сторон туристского предприятия. 22. Формы взаимодействия туристских фирм и туристических компаний. <p>/Ср/</p>	3	12	ПК-7 ПК-8 ПК-9 ПК-11	Л1.1 Л1.3 Л2.1 Л2.3	0	
2.12	<p>Усвоение текущего учебного материала, подготовка к текущим видам контроля знаний, самостоятельная подготовка к практическим занятиям (в т.ч. самостоятельная работа в команде) /Ср/</p>	3	11	ПК-7 ПК-8 ПК-9 ПК-11	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.3	0	
Раздел 3. «Технология туристического обслуживания»							
3.1	<p>Тема «Основные понятия и определения. Классификация туристических маршрутов». Понятия маршрут, тур, туристическая путевка, ваучер. Классификация туристических маршрутов по признакам: типы маршрутов; сезонность действия маршрута; построение расы маршрута; продолжительность маршрута; вид транспорта на маршруте; способ передвижения на маршруте; содержание маршрута. /Лек/</p>	3	2	ПК-7 ПК-8 ПК-9 ПК-11	Л1.1 Л1.2 Л1.4 Л2.3 Л2.4	0	

3.2	Тема «Разработка туристского маршрута. Формирование тура». Этапы разработки туристского маршрута. Методика организации маршрута. Виды туров. Этапы формирования тура. Калькуляция тура. Технология сбыта тура. /Пр/	3	2	ПК-7 ПК-8 ПК-9 ПК-11	Л1.2 Л1.3 Л2.4	0	
3.3	Тема «Технология обслуживания клиентов» Классы обслуживания клиентов турфирмы: VIP, «люкс», первый класс, туристский и экономический. Тур без сопровождения. Тур с сопровождением. Выбор пакетного тура. Установление контакта с клиентом. Работа с клиентом в сложных ситуациях. Работа с клиентом после завершения путешествия. Предоставление клиенту информации о маршруте. Предоставление клиенту информации об организации питания. Бронирование тура. Инструктаж клиентов перед поездкой. /Ср/	3	8	ПК-7 ПК-8 ПК-9 ПК-11	Л1.1 Л1.2 Л2.4	0	
3.4	Тема «Документальное оформление взаимоотношений турфирмы с клиентом» Документы для заказа. Документы для клиента: договор на туристическое обслуживание, туристическая путевка, туристский ваучер /Ср/	3	8	ПК-7 ПК-8 ПК-9 ПК-11	Л1.1 Л1.2 Л2.2	0	
3.5	Тема «Туристические формальности» Понятие туристские формальности. Паспортно-визовые формальности. Таможенные формальности. Медицинские формальности. /Ср/	3	6	ПК-7 ПК-8 ПК-9 ПК-11	Л1.2 Л1.3 Л2.4 Э1 Э2	0	
3.6	Тема «Технология расчета турфирмы с клиентами. Работа с претензиями» Депозит и окончательная оплата. Отказ от участия. Плата за изменение брони. Порядок рассмотрения претензии. /Ср/	3	6	ПК-7 ПК-8 ПК-9 ПК-11	Л1.1 Л1.2 Л1.4 Л2.3	0	
3.7	Тема «Предприятия размещения общественного питания» Классификация и виды средств размещения туристов. Требования к гостиницам и аналогичным средствам размещения. Основные службы гостиницы. Классификация предприятий питания. Типы предприятий общественного питания. «Договор на гостиничное обслуживание» Условия и порядок заключения договора на гостиничное обслуживание /Ср/	3	8	ПК-7 ПК-8 ПК-9 ПК-11	Л1.2 Л2.3	0	
3.8	Тема «Технология транспортного обеспечения» Классификация путешествий. Классификация транспортных средств: сухопутный транспорт; водный транспорт; авиационный транспорт /Ср/	3	8	ПК-7 ПК-8 ПК-9 ПК-11	Л1.2 Л2.3	0	

3.9	«Взаимодействие турфирмы с экскурсионными фирмами и страховыми компаниями» Экскурсионное обслуживание. Страхование туристов. Договоры страхования и экскурсионного обслуживания» «Аттракция клиентов во время отдыха» Аттракция туристов во время отдыха. Анимация отдыха туриста /Ср/	3	8	ПК-7 ПК-8 ПК-9 ПК-11	Л1.1 Л1.2 Л2.3	0	
3.10	«Предприятия размещения и общественного питания» Классификация и виды средств размещения туристов. Основные службы гостиницы. Бронирование номеров. Организация приема, регистрации и размещения туристов. Классификация предприятий питания. Типы предприятий общественного питания. Обслуживание групп туристов. /Ср/	3	8	ПК-7 ПК-8 ПК-9 ПК-11	Л1.2 Л1.3 Л2.2	0	
3.11	«Технология транспортного обеспечения» Классификация путешествий. Классификация транспортных средств: сухопутный транспорт; водный транспорт; авиационный транспорт. /Ср/	3	8	ПК-7 ПК-8 ПК-9 ПК-11	Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.3	0	
3.12	«Взаимодействие турфирмы с экскурсионными фирмами и страховыми компаниями» Подготовка и разработка экскурсии. Экскурсионное обслуживание. Страхование туристов. Договоры страхования и экскурсионного обслуживания. /Ср/	3	8	ПК-7 ПК-8 ПК-9 ПК-11	Л1.2 Л1.3 Л2.3	0	
3.13	«Информационные технологии в туристической деятельности». Автоматизация работы турфирмы. Программное обеспечение в туризме. Интернет технологии в деятельности турфирмы. /Ср/	3	8	ПК-7 ПК-8 ПК-9 ПК-11	Л1.2 Л2.2	0	
3.14	Тема «Информационные технологии в туристической деятельности» Автоматизация работы турфирмы. Программное обеспечение в туризме. Интернет технологии в деятельности турфирмы /Ср/	3	8	ПК-7 ПК-8 ПК-9 ПК-11	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1	0	
3.15	«Туристические формальности» Туристские формальности. Паспортно-визовые формальности. Таможенные формальности. Медицинские формальности /Ср/	3	8	ПК-7 ПК-8 ПК-9 ПК-11	Л1.2 Л2.3 Э1	0	
3.16	Тема «Безопасность в туризме» Факторы, влияющие на туриста во время отдыха: опасность получения травм; влияние окружающей среды; биологические факторы; психофизическая нагрузка; опасность излучения; химические факторы; транспортные аварии. Общие ограничительные меры во время пребывания в зарубежной стране. Организация безопасности туристов. Контроль за выполнением требований безопасности. /Ср/	3	8	ПК-7 ПК-8 ПК-9 ПК-11	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.3	0	

3.17	«Международное сотрудничество в туризме» Международное регулирование туристической деятельности. Международные туристические организации. /Ср/	3	8	ПК-7 ПК-8 ПК-9 ПК-11	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.3	0	
3.18	Тема «Международное сотрудничество в туризме» Международное регулирование туристической деятельности. Международные туристические организации /Ср/	3	8	ПК-7 ПК-8 ПК-9 ПК-11	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	
3.19	Туристское законодательство зарубежных стран. Туроператорская и турагентская деятельность. Цели, задачи и миссия туристского предприятия. Организационная культура и имидж турфирмы. Анализ слабых и сильных сторон туристского предприятия. Формы взаимодействия туристских фирм и туристических компаний. Источники информации и оценка турпродукта. Разработка и реализация туристского продукта. Бронирование туристского продукта. Организация туристских путешествий на внутренних маршрутах. Организация туристских путешествий на международных маршрутах. Ответственность сторон по договору (жалобы, претензии). Документация в туристической фирме. Пакет документов. Туристская путевка (ТУР-1). Содержание договора с клиентом. Ваучер. Договор на туристское обслуживание. Классификация предприятий, предоставляющих услуги по размещению. Технологическая схема обслуживания туристов в гостинице. Технология и организация питания туристов. Виды питания. Требования к качеству и безопасности питания. Транспортное обслуживание туристов. Транспорт и его роль в туристском обслуживании. Туристско-экскурсионное обслуживание. Меры безопасности туризма. Международный опыт по разработке мер безопасности туризма. Безопасность международного туризма как главнейшее его условие. Технология обслуживания туристов на международных маршрутах. /Ср/	3	20	ПК-7 ПК-8 ПК-9 ПК-11	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2	0	

3.20	<p>Самостоятельное изучение отдельных вопросов теоретического курса</p> <p>Задания для самостоятельной работы студентов: Приведите классификацию туристов.</p> <p>Дайте определения понятиям «маршрут», «тур», «туристская путевка», «туристский ваучер»</p> <p>Приведите классификацию туристических маршрутов.</p> <p>Приведите классификацию туров.</p> <p>Этапы разработки туристского маршрута.</p> <p>В чем заключается методика организации маршрута.</p> <p>Раскройте суть этапов формирования тура.</p> <p>Перечислите классы обслуживания клиентов турфирмы.</p> <p>Особенности технологии обслуживания клиентов турфирмы.</p> <p>На что необходимо обратить внимание клиента турфирмы при выборе пакетного тура?</p> <p>Охарактеризуйте сложные ситуации при работе с клиентом.</p> <p>Приведите классификацию средств размещения туристов.</p> <p>Охарактеризуйте функции основных служб гостиницы.</p> <p>Приведите классификацию предприятий общественного питания.</p> <p>Условия и порядок заключения договора на гостиничное обслуживание.</p> <p>Приведите классификацию путешествий.</p> <p>Приведите классификацию транспортных средств.</p> <p>В чем заключаются преимущества и недостатки сухопутного транспорта?</p> <p>В чем заключаются преимущества и недостатки водного транспорта?</p> <p>В чем заключаются преимущества и недостатки авиационного транспорта?</p> <p>Условия и порядок заключения договора с автотранспортными предприятиями.</p> <p>Этапы подготовки экскурсии.</p> <p>Условия страхования туристов.</p> <p>Условия и порядок заключения договора страхования и экскурсионного обслуживания.</p> <p>Дайте определение понятия «туристские формальности».</p> <p>Перечислите паспортно-визовые формальности, таможенные формальности, медицинские формальности?</p> <p>Перечислите и охарактеризуйте факторы, влияющие на туриста во время отдыха.</p> <p>Перечислите наиболее распространенные инфекционные заболевания.</p> <p>Общие ограничительные меры во</p>	3	14	ПК-7 ПК-8 ПК-9 ПК-11	Л1.2	0	
------	---	---	----	-------------------------	------	---	--

	время пребывания в зарубежной стране. /Ср/							
3.21	Курсовая работа. Перечень тем представлен в Приложении 1 к рабочей программе дисциплины /Ср/	3	18	ПК-7 ПК-8 ПК-9 ПК-11	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4	0		
3.22	/Экзамен/	3	9	ПК-7 ПК-8 ПК-9 ПК-11	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3	0		

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Вопросы к экзамену по дисциплине «Туристическое обслуживание»

22. Раскройте понятие туристической деятельности.
23. Охарактеризуйте роль туризма в экономике страны.
24. Опишите функции туризма.
25. Опишите виды современного туризма.
26. Раскройте понятие туристского рынка.
27. Опишите функции туристского рынка.
28. Перечислите элементы туристского рынка.
29. Охарактеризуйте факторы, влияющие на туристический рынок.
30. В чем сущность сегментация туристического рынка.
31. Раскройте понятие туристского маркетинга.
32. Дайте характеристику принципов туристского маркетинга
33. Проанализируйте структура международного туристского рынка.
34. Проанализируйте развитие международного туризма.
35. В чем сущность государственного регулирования туристической деятельности в РФ.
36. Дайте характеристику индустрии туризма, субъектов индустрии туризма.
37. Какова сущность понятия «туроператор», типы туроператоров.
38. Опишите функции туроператора.
39. Раскройте понятие «турагент» и его функции.
40. Раскройте понятие туристической фирмы, цели и задачи.
41. Охарактеризуйте структуру организации и управления туристической фирмы.
42. Раскройте сущность понятия «имидж туристической фирмы».
43. Классификация туристского продукта – перечисление и описание.
44. Перечислите виды туристских услуг. Охарактеризуйте специфические особенности туристской услуги как товара.
45. Объясните процесс выбора тура, мотивы выбора тура. Охарактеризуйте факторы, влияющие на туристические мотивы.
46. Туристические потребности и факторы, влияющие на формирование туристических потребностей.
47. Классификация туристских маршрутов – перечисление и описание.
48. Дайте характеристику этапов разработки туристского маршрута.
49. В чем сущность методики организации маршрута.
50. Дайте характеристику этапов формирования тура.
51. Опишите технологию обслуживания клиента в турфирме. В чем сущность инструктажа клиентов перед поездкой.
52. Объясните процесс организации работа с клиентом в сложных ситуациях: порядок рассмотрения претензий.
53. Охарактеризуйте порядок предоставления клиенту информации о маршруте.
54. Опишите технологию бронирование тура.
55. Объясните процесс документального оформление взаимоотношений турфирмы с клиентом.
56. В чем сущность технологии расчета турфирмы с клиентами.
57. Охарактеризуйте требования к гостиницам и аналогичным средствам размещения.
58. Технология транспортного обеспечения. Классификация транспортных средств.
59. Дайте характеристику организации экскурсионного обслуживания.
60. Проанализируйте роль страхования туристов. Проанализируйте значение договора страхования и экскурсионного обслуживания.
61. Какова сущность аттракции туристов во время отдыха. Анимация отдыха туриста.
62. Объясните значение информационных технологий в туристической деятельности.
63. Раскройте понятие туристских формальностей: паспортно-визовые, таможенные медицинские.
64. Охарактеризуйте процессы международного регулирования туристической деятельности.
65. Дайте характеристику деятельности международных туристических организаций.

Темы курсовых работ:

1. Правовые основы туристической деятельности в РФ.
2. Гражданская ответственность туроператоров перед туристами.
3. Уголовная ответственность работников туроператора.

4.Туристское законодательство зарубежных стран. 5.Туроператорская и турагентская деятельность. 6.Цели, задачи и миссия туристского предприятия. 7.Организационная культура и имидж турфирмы. 8.Анализ слабых и сильных сторон туристского предприятия. 9.Формы взаимодействия туристских фирм и туристических компаний. 10.Источники информации и оценка турпродукта. 11.Разработка и реализация туристского продукта. 12.Бронирование туристского продукта. 13.Организация туристских путешествий на внутренних маршрутах. 14.Организация туристских путешествий на международных маршрутах. 15.Ответственность сторон по договору (жалобы, претензии). 16.Документация в туристической фирме. 17.Пакет документов. Туристская путевка (ТУР-1). 18.Содержание договора с клиентом. Ваучер. 19.Договор на туристское обслуживание. 20.Классификация предприятий, предоставляющих услуги по размещению. 21.Технологическая схема обслуживания туристов в гостинице. 22.Технология и организация питания туристов. Виды питания. 23.Требования к качеству и безопасности питания. 24.Транспортное обслуживание туристов. 25.Транспорт и его роль в туристском обслуживании. 26.Туристско-экскурсионное обслуживание. 27.Меры безопасности туризма.
5.2. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля
Структура и содержание фонда оценочных средств представлены в Приложении 1 к рабочей программе дисциплины

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)				
6.1. Рекомендуемая литература				
6.1.1. Основная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
ЛП.1	Котлер Ф., Боуэн Дж., Мейкенз Дж.	Маркетинг. Гостеприимство. Туризм: учеб. для студентов высш. учеб. заведений	М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012	50
ЛП.2	Мишурова И. В.	Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: учеб. пособие	Ростов н/Д: Изд-во РГЭУ (РИНХ), 2013	33
ЛП.3	Пузакова Е. П.	Международный туристический бизнес: Учеб.-практ. пособие	М.: ПРИО□, 2001	87
ЛП.4	Гаврилова С. В., Томская А. Г., Дмитриев А. В.	Организация туристического и гостиничного бизнеса: учебно-методический комплекс	Москва: Евразийский открытый институт, 2011	http://biblioclub.ru/ - неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
6.1.2. Дополнительная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
ЛП.1	Косолапов А. Б.	Менеджмент в туристической фирме: учеб. пособие	М.: КНОРУС, 2007	19
ЛП.2	Федцов В. Г.	Культура гостинично-туристского сервиса: учеб. пособие для студентов, обучающихся по спец. "Социально-культур. сервис и туризм" и "Сервис"	Ростов н/Д: Феникс, 2008	70
ЛП.3	Сорокина А. В.	Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: учеб. пособие	М.: Альфа-М, 2007	13
ЛП.4	Левочкина Н. А.	Менеджмент туризма. Введение в дисциплину	Омск: Омский государственный университет, 2011	http://biblioclub.ru/ - неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"				
Э1	Федеральное агентство по туризму http://www.russiatourism.ru/			
Э2	Госкомстат РФ http://www.gks.ru/			
6.3. Перечень программного обеспечения				
6.3.1	Microsoft Office			

6.4 Перечень информационных справочных систем	
6.4.1	Консультант +

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
7.1	Помещения для проведения всех видов работ, предусмотренных учебным планом, укомплектованы необходимой специализированной учебной мебелью и техническими средствами обучения. Для проведения лекционных занятий используется демонстрационное оборудование.

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
Методические указания по освоению дисциплины представлены в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины.	

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

Рассмотрено и одобрено
на заседании кафедры Антикризисного и
корпоративного управления

Протокол № от « » 2018 г.
Зав.кафедрой  Мишурова И.В.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Б1.В.ДВ.05.01 ТУРИСТИЧЕСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

(наименование дисциплины)

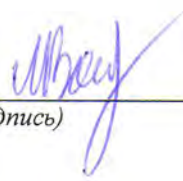
Направление подготовки

43.03.01 «Сервис»

Уровень образования

бакалавриат

Составитель


(подпись)

Воловик М.Е., ассистент

Ф.И.О., должность, ученая степень, ученое звание

Ростов-на-Дону, 2018

Оглавление

1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы.....	3
2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания	3
3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.....	7
4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций	20

1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Перечень компетенций с указанием этапов их формирования представлен в п. 3. «Требования к результатам освоения дисциплины» рабочей программы дисциплины.

2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

2.1 Показатели и критерии оценивания компетенций:

ЗУН, составляющие компетенцию	Показатели оценивания	Критерии оценивания	Средства оценивания
ПК-7 готовность к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий			
З типологию и классификацию потребителей и туристических услуг	<i>использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов</i>	<i>соответствие представленной в ответах информации сведениям из информационных ресурсов Интернет; обоснованность обращения к базам данных; целенаправленность поиска и отбора</i>	<i>П – презентация, ИТЗ - индивидуальное творческое задание, ГТЗ – групповое творческое задание Д – доклад, Р - реферат</i>
У применять технологию формирования туров; проектировать экскурсионные маршруты и экскурсионное обслуживание	<i>использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов</i>	<i>соответствие представленной в ответах информации сведениям из информационных ресурсов Интернет; обоснованность обращения к базам данных; целенаправленность поиска и отбора</i>	<i>П – презентация, ИТЗ - индивидуальное творческое задание, ГТЗ – групповое творческое задание Д – доклад, Р - реферат</i>
В методами и технологиями решения организационно-технических и договорных, в том числе юридических вопросов	<i>использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов</i>	<i>соответствие представленной в ответах информации сведениям из информационных ресурсов Интернет; обоснованность обращения к базам данных; целенаправленность поиска и отбора</i>	<i>П – презентация, ИТЗ - индивидуальное творческое задание, ГТЗ – групповое творческое</i>

(составление и заключение договоров с устроителями, экспедиторами)			задание Д – доклад, Р - реферат
ПК8 - способность к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями			
З особенности организации межкультурного общения	<i>поиск и сбор необходимой литературы</i>	<i>умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; целенаправленность поиска и отбора;</i>	П – презентация, ИТЗ - индивидуальное творческое задание, ГТЗ – групповое творческое задание Д – доклад, Р - реферат
У организовать обслуживание туристов в соответствии с требованиями стандартов и с учетом обеспечения безопасности	<i>поиск и сбор необходимой литературы</i>	<i>умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; целенаправленность поиска и отбора;</i>	П – презентация, ИТЗ - индивидуальное творческое задание, ГТЗ – групповое творческое задание Д – доклад, Р - реферат
В методами учета традиций и культурных особенностей при формировании туристических заказов	<i>поиск и сбор необходимой литературы</i>	<i>умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; целенаправленность поиска и отбора;</i>	П – презентация, ИТЗ - индивидуальное творческое задание, ГТЗ – групповое творческое задание Д – доклад, Р - реферат
ПК9 - способность выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности			
З алгоритмы выявления потребностей клиентов	<i>использование различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных</i>	<i>соответствие проблеме исследования; умение приводить примеры; целенаправленность поиска и отбора; объем выполненных работы (в полном, не полном объеме);</i>	П – презентация, ИТЗ - индивидуальное творческое задание, ГТЗ –

	<i>технологий и глобальных информационных ресурсов</i>		<i>групповое творческое задание Д – доклад, Р - реферат</i>
У применять технологию обслуживания клиентов с учетом психологической классификации.	<i>использование различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов</i>	<i>соответствие проблеме исследования; умение приводить примеры; целенаправленность поиска и отбора; объем выполненных работы (в полном, не полном объеме);</i>	<i>П – презентация, ИТЗ - индивидуальное творческое задание, ГТЗ – групповое творческое задание Д – доклад, Р - реферат</i>
В методами подстройки по клиента для максимального учета его потребностей	<i>использование различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов</i>	<i>соответствие проблеме исследования; умение приводить примеры; целенаправленность поиска и отбора; объем выполненных работы (в полном, не полном объеме);</i>	<i>П – презентация, ИТЗ - индивидуальное творческое задание, ГТЗ – групповое творческое задание</i>
ПК11 - готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса			
3 правила оформления и представления информации в контактной зоне	<i>составленный обзор, поиск и сбор необходимой литературы, использование глобальных информационных ресурсов</i>	<i>соответствие проблеме исследования; полнота и содержательность ответа; целенаправленность поиска и отбора</i>	<i>Д – доклад, Р - реферат</i>
У применять технологию согласования вида, формы и объема предоставляемых туристических услуг в составе турпакета; применять стандартные алгоритмы обслуживания	<i>составленный обзор, поиск и сбор необходимой литературы, использование глобальных информационных ресурсов</i>	<i>соответствие проблеме исследования; полнота и содержательность ответа; целенаправленность поиска и отбора</i>	<i>Д – доклад, Р - реферат</i>

клиентов.			
В знаниями о об основных элементах туристского продукта, навыками работы в контактной зоне.	<i>составленный обзор, поиск и сбор необходимой литературы, использование глобальных информационных ресурсов</i>	<i>соответствие проблеме исследования; полнота и содержательность ответа; целенаправленность поиска и отбора</i>	<i>Д – доклад, Р - реферат</i>

2.2 Шкалы оценивания:

Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация осуществляется в рамках накопительной балльно-рейтинговой системы в 100-балльной шкале.

Текущая аттестация

Для допуска к промежуточной аттестации необходимо набрать не менее 50 баллов по текущей работе и выполнить обязательный минимум учебной работы.

При текущей аттестации первая контрольная точка отражает оценку в процентах следующих видов работ студента по модулям 1-2:

1. Активность на лекционных и практических занятиях;
2. Степень выполнения домашних заданий на практических занятиях;
3. Выполнение самостоятельных индивидуальных/групповых заданий.

Вторая контрольная точка отражает оценку в процентах следующих видов работ студента по модулю 3 «Технология туристического обслуживания»:

1. Степень активности на лекционных и практических занятиях;
2. Степень выполнения домашних заданий на практических занятиях;
3. Выполнение самостоятельных индивидуальных/групповых заданий.
4. Тестирование по темам модуля.

Основой для определения баллов, набранных по результатам текущей аттестации, служит объем и уровень усвоения материала, предусмотренного рабочей программой дисциплины, в процентах.

Итоговая оценка может быть выставлена на основе результатов (общее количество баллов) полученных в ходе текущей аттестации.

Промежуточная аттестация

«Основой для определения баллов, набранных при промежуточной аттестации, служит объём и уровень усвоения материала, предусмотренного рабочей программой дисциплины. При этом необходимо руководствоваться следующим:

- 84-100 баллов (оценка «отлично») - изложенный материал фактически верен, наличие глубоких исчерпывающих знаний в объеме пройденной программы дисциплины в соответствии с поставленными программой курса целями и задачами обучения; правильные, уверенные действия по применению полученных знаний на практике, грамотное и логически стройное изложение материала при ответе, усвоение основной и знакомство с дополнительной литературой;

- 67-83 баллов (оценка «хорошо») - наличие твердых и достаточно полных знаний в объеме пройденной программы дисциплины в соответствии с целями обучения, правильные действия по применению знаний на практике, четкое изложение материала, допускаются отдельные логические и стилистические погрешности, обучающийся усвоил основную литературу, рекомендованную в рабочей программе дисциплины;

- 50-66 баллов (оценка удовлетворительно) - наличие твердых знаний в объеме пройденного курса в соответствии с целями обучения, изложение ответов с отдельными ошибками, уверенно исправленными после дополнительных вопросов; правильные в целом действия по применению знаний на практике;

- 0-49 баллов (оценка неудовлетворительно) - ответы не связаны с вопросами, наличие грубых ошибок в ответе, непонимание сущности излагаемого вопроса, неумение применять знания на практике, неуверенность и неточность ответов на дополнительные и наводящие вопросы».

3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Ниже приведены типовые варианты оценочных средств, указанных в таблице пункта 2:

- вопросы к зачету;
- тест по теме «Основы организации круизов в современной туристской индустрии»;
- индивидуальные и групповые творческие задания;
- темы для рефератов и докладов.

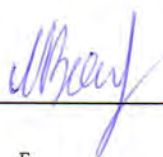
Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

Кафедра Антикризисного и корпоративного управления
(наименование кафедры)

Вопросы к зачету по дисциплине «Туристическое обслуживание»

1. Раскройте понятие туристической деятельности.
2. Охарактеризуйте роль туризма в экономике страны.
3. Опишите функции туризма.
4. Опишите виды современного туризма.
5. Раскройте понятие туристского рынка.
6. Опишите функции туристского рынка.
7. Перечислите элементы туристского рынка.
8. Охарактеризуйте факторы, влияющие на туристический рынок.
9. В чем сущность сегментация туристического рынка.
10. Раскройте понятие туристского маркетинга.
11. Дайте характеристику принципов туристского маркетинга
12. Проанализируйте структура международного туристского рынка.
13. Проанализируйте развитие международного туризма.
14. В чем сущность государственного регулирования туристической деятельности в РФ.
15. Дайте характеристику индустрии туризма, субъектов индустрии туризма.
16. Какова сущность понятия «туроператор», типы туроператоров.
17. Опишите функции туроператора.
18. Раскройте понятие «турагент» и его функции.
19. Раскройте понятие туристической фирмы, цели и задачи.
20. Охарактеризуйте структуру организации и управления туристической фирмы.
21. Раскройте сущность понятия «имидж туристической фирмы».

Составитель _____
(подпись)



М.Е. Воловик

« ____ » _____ 20 ____ г.

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

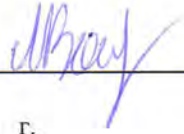
Кафедра Антикризисного и корпоративного управления
(наименование кафедры)

Вопросы к экзамену по дисциплине «Туристическое обслуживание»

22. Раскройте понятие туристической деятельности.
23. Охарактеризуйте роль туризма в экономике страны.
24. Опишите функции туризма.
25. Опишите виды современного туризма.
26. Раскройте понятие туристского рынка.
27. Опишите функции туристского рынка.
28. Перечислите элементы туристского рынка.
29. Охарактеризуйте факторы, влияющие на туристический рынок.
30. В чем сущность сегментация туристического рынка.
31. Раскройте понятие туристского маркетинга.
32. Дайте характеристику принципов туристского маркетинга
33. Проанализируйте структура международного туристского рынка.
34. Проанализируйте развитие международного туризма.
35. В чем сущность государственного регулирования туристической деятельности в РФ.
36. Дайте характеристику индустрии туризма, субъектов индустрии туризма.
37. Какова сущность понятия «туроператор», типы туроператоров.
38. Опишите функции туроператора.
39. Раскройте понятие «турагент» и его функции.
40. Раскройте понятие туристической фирмы, цели и задачи.
41. Охарактеризуйте структуру организации и управления туристической фирмы.
42. Раскройте сущность понятия «имидж туристической фирмы».
43. Классификация туристского продукта – перечисление и описание.
44. Перечислите виды туристских услуг. Охарактеризуйте специфические особенности туристской услуги как товара.
45. Объясните процесс выбора тура, мотивы выбора тура. Охарактеризуйте факторы, влияющие на туристические мотивы.
46. Туристические потребности и факторы, влияющие на формирование туристических потребностей.
47. Классификация туристских маршрутов – перечисление и описание.
48. Дайте характеристику этапов разработки туристского маршрута.
49. В чем сущность методики организации маршрута.
50. Дайте характеристику этапов формирования тура.
51. Опишите технологию обслуживания клиента в турфирме. В чем сущность инструктажа клиентов перед поездкой.
52. Объясните процесс организации работа с клиентом в сложных ситуациях: порядок рассмотрения претензий.
53. Охарактеризуйте порядок предоставления клиенту информации о маршруте.
54. Опишите технологию бронирование тура.
55. Объясните процесс документального оформление взаимоотношений турфирмы с клиентом.
56. В чем сущность технологии расчета турфирмы с клиентами.
57. Охарактеризуйте требования к гостиницам и аналогичным средствам размещения.
58. Технология транспортного обеспечения. Классификация транспортных средств.
59. Дайте характеристику организации экскурсионного обслуживания.

60. Проанализируйте роль страхования туристов. Проанализируйте значение договора страхования и экскурсионного обслуживания.
61. Какова сущность аттракции туристов во время отдыха. Анимация отдыха туриста.
62. Объясните значение информационных технологий в туристической деятельности.
63. Раскройте понятие туристских формальностей: паспортно-визовые, таможенные медицинские.
64. Охарактеризуйте процессы международного регулирования туристической деятельности.
65. Дайте характеристику деятельности международных туристических организаций.

Составитель _____
(подпись)



М.Е. Воловик

« ____ » _____ 20 ____ г.

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

Кафедра Антикризисного и корпоративного управления

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 6

по дисциплине Туристическое обслуживание

- 1 Вопрос Гражданская ответственность туроператоров перед туристами.
- 2 Вопрос Туристско-экскурсионное обслуживание.

Составитель _____ М.Е. Воловик
(подпись)

Заведующий кафедрой _____ И.В. Мишурова
(подпись)

« ____ » _____ 20 г.

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

Кафедра Антикризисного и корпоративного управления

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 14

по дисциплине Туристическое обслуживание

- 1 Вопрос Пакет документов. Туристская путевка (ТУР-1).
- 2 Вопрос Анализ слабых и сильных сторон туристского предприятия.

Составитель _____ М.Е.Воловик
(подпись)

Заведующий кафедрой _____ И.В. Мишурова
(подпись)

« ____ » _____ 20 г.

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

Тесты письменные и/или компьютерные*

по дисциплине Туристическое обслуживание

(наименование дисциплины)

1. Банк тестов по модулям и (или) темам

Модуль 1 «Регулирование туристической деятельности»

1. Является ли основной деятельностью турагентской фирмы посредническая деятельность на определенном сегменте туристического рынка по продаже:
 - a. туристического продукта туроператора;
 - b. проездных документов транспортных компаний;
 - c. услуг автопроката;
 - d. экскурсий и театральные билеты;
 - e. страховых полисов?
2. Среднее отношение числа турагентств к числу жителей в РФ:
 - a. 1:10 тыс.;
 - b. 1:13 тыс.;
 - c. 1:14 тыс.
3. Включают ли основные задачи турагентства:
 - a. полное и широкое освещение возможностей отдыха и путешествий по всем имеющимся турам, курортам, туристическим центрам и проч.;
 - b. продвижение этой информации с помощью рекламы;
 - c. организацию продажи туристического продукта в соответствии с современными методами торговли, а также используя специфику и особенности туристического рынка?
4. Включает ли процесс продажи туристического продукта в турагентской фирме следующие действия:
 - a. прием клиентов и установление контакта с ними;
 - b. установление мотивации выбора турпродукта;
 - c. предложение туров;
 - d. оформление отношений и расчет с клиентами;
 - e. информационное обеспечение покупателя?
5. Являются ли следующие факторы определяющими уровень обслуживания клиентов в турагентской фирме:
 - a. наличие комфортабельного офиса;
 - b. применяемые методы продаж;
 - c. квалификация персонала;
 - d. возможность формирования услуг по желанию клиента;
 - e. соблюдение установленных правил продажи;
 - f. внешний вид сотрудников.

2. Инструкция по выполнению

Тестовая работа выполняется студентом самостоятельно, без использования справочных материалов. В каждом задании надо выбрать 1 правильный ответ из предлагаемых вариантов. Исправления возможны по согласованию с преподавателем.

3. Критерии оценки: зачтено в случае правильных 80% ответов.

Составитель _____  _____ М.Е. Воловик
(подпись)

« _____ » _____ 20 ____ г.

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

Кафедра Антикризисного и корпоративного управления
(наименование кафедры)

Темы рефератов, докладов

по дисциплине Туристическое обслуживание

(наименование дисциплины)

1. Классификация и виды туризма.
2. Роль туризма в экономике стран мира.
3. Развитие туризма в России.
4. Привлекательность туристических зон России.
5. Виды современного туризма.
6. Социальная сфера как внешняя среда туризма.
7. Технологии, обеспечивающие развитие туризма.
8. История международного туризма.
9. Международный туристский рынок.
10. Основные направления российского выездного туризма.
11. Государственное регулирование туристической деятельности в РФ.
12. Профессиональные стандарты для туризма.
13. Общие проблемы лицензирования и сертификации в сфере туризма.
14. Правовые основы туристической деятельности в РФ.

Методические рекомендации по написанию, требования к оформлению

Реферат — письменная работа объемом 10-18 печатных страниц, выполняемая студентом в течение длительного срока (от одной недели до месяца). Реферат (от лат. *referre* — докладывать, сообщать) — краткое точное изложение сущности какого-либо вопроса, темы на основе одной или нескольких книг, монографий или других первоисточников. Реферат должен содержать основные фактические сведения и выводы по рассматриваемому вопросу.

В реферате нужны развернутые аргументы, рассуждения, сравнения. Материал подается не столько в развитии, сколько в форме констатации или описания.

Структура реферата:

1. Титульный лист (заполняется по единой форме).
2. Оглавление /план/ содержание (на отдельной странице), в котором указаны названия всех разделов (пунктов плана) реферата и номера страниц, указывающие начало этих разделов в тексте реферата.
3. Введение объемом 1,5-2 страницы.
4. Основная часть реферата может иметь одну или несколько глав, состоящих из 2-3 параграфов (подпунктов, разделов) и предполагает осмысленное и логичное изложение главных положений и идей, содержащихся в изученной литературе. В тексте обязательны ссылки на первоисточники. В том случае если цитируется или используется чья-либо неординарная мысль, идея, вывод, приводится какой-либо цифрой материал, таблицу - обязательно сделайте ссылку на того автора у кого вы взяли данный материал.
5. Заключение содержит главные выводы, и итоги из текста основной части, в нем отмечается, как выполнены задачи и достигнуты ли цели, сформулированные во введении.
6. Приложение может включать графики, таблицы, расчеты.

7. Библиография (список литературы) здесь указывается реально использованная для написания реферата литература. Список составляется согласно правилам библиографического описания.

Представление доклада для участия в ежегодной внутривузовской конференции. Краткие методические рекомендации докладчикам и содокладчикам

Докладчики и содокладчики - основные действующие лица. Они во многом определяют содержание, стиль, активность данного занятия. Сложность в том, что докладчики и содокладчики должны знать и уметь очень многое:

- сообщать новую информацию
- использовать технические средства
- знать и хорошо ориентироваться в теме всей презентации (семинара)
- уметь дискутировать и быстро отвечать на вопросы
- четко выполнять установленный регламент: докладчик - 10 мин.; содокладчик - 5 мин.; дискуссия - 10 мин
- иметь представление о композиционной структуре доклада.

Необходимо помнить, что выступление состоит из трех частей: вступление, основная часть и заключение.

Вступление помогает обеспечить успех выступления по любой тематике. Вступление должно содержать:

- название презентации (доклада)
- сообщение основной идеи
- современную оценку предмета изложения
- краткое перечисление рассматриваемых вопросов
- живую интересную форму изложения
- акцентирование оригинальности подхода

Основная часть, в которой выступающий должен глубоко раскрыть суть затронутой темы, обычно строится по принципу отчета. Задача основной части - представить достаточно данных для того, чтобы слушатели и заинтересовались темой и захотели ознакомиться с материалами. При этом логическая структура теоретического блока не должны даваться без наглядных пособий, аудио-визуальных и визуальных материалов.

Заключение - это ясное четкое обобщение и краткие выводы, которых всегда ждут слушатели.

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если он перечисляет все существенные характеристики обозначенного в вопросе предмета и возможные варианты дальнейшего развития решения проблемы, если это возможно, а также максимально широко использует технические возможности программных продуктов и разнородные формы представления информации;
- оценка «хорошо», если обучающийся раскрыл только часть основных положений вопроса, продемонстрировал неточность в представлениях о предмете вопроса;
- оценка «удовлетворительно», если обучающийся обозначил общую траекторию ответа, но не смог конкретизировать основные компоненты;
- оценка «неудовлетворительно», если обучающийся не продемонстрировал знаний основных понятий, представлений об изучаемом предмете.

Составитель _____ М.Е. Воловик
(подпись)

« ____ » _____ 20 г.

Темы курсовых работ

по дисциплине Туристическое обслуживание

(наименование дисциплины)

1. Правовые основы туристической деятельности в РФ.
2. Гражданская ответственность туроператоров перед туристами.
3. Уголовная ответственность работников туроператора.
4. Туристское законодательство зарубежных стран.
5. Туроператорская и турагентская деятельность.
6. Цели, задачи и миссия туристского предприятия.
7. Организационная культура и имидж турфирмы.
8. Анализ слабых и сильных сторон туристского предприятия.
9. Формы взаимодействия туристских фирм и туристических компаний.
10. Источники информации и оценка турпродукта.
11. Разработка и реализация туристского продукта.
12. Бронирование туристского продукта.
13. Организация туристских путешествий на внутренних маршрутах.
14. Организация туристских путешествий на международных маршрутах.
15. Ответственность сторон по договору (жалобы, претензии).
16. Документация в туристической фирме.
17. Пакет документов. Туристская путевка (ТУР-1).
18. Содержание договора с клиентом. Ваучер.
19. Договор на туристское обслуживание.
20. Классификация предприятий, предоставляющих услуги по размещению.
21. Технологическая схема обслуживания туристов в гостинице.
22. Технология и организация питания туристов. Виды питания.
23. Требования к качеству и безопасности питания.
24. Транспортное обслуживание туристов.
25. Транспорт и его роль в туристском обслуживании.
26. Туристско-экскурсионное обслуживание.
27. Меры безопасности туризма.

Методические рекомендации по написанию, требования к оформлению

Студент использует для подготовки курсовой работы все доступные информационные источники, в том числе данные, размещенные в сети Интернет, делая в тексте соответствующие ссылки. Если по предложенной проблеме существуют различные точки зрения, они должны быть приведены, будучи соответствующим образом аргументированы.

Если предложенная тема предполагает наличие количественных данных (параметры рынка, его отдельных сегментов, число участников, эмиссий и т.д.), должны быть приведены наиболее свежие цифры с указанием источников информации.

Объем курсовой работы 25-30 страниц компьютерного текста (шрифт 14, через 1,5 интервала). Курсовая работа характеризуется кратким обзором литературы по заданной теме. В списке источников приводятся наиболее интересные книги, статьи по данной теме с указанием всех выходных данных, и дается краткая (одно-два предложения) описание каждого из перечисленных источников. Если это необходимо, могут быть представлены приложения, которые уже не являются текстом эссе, но могут представлять определенный интерес для читателя (первичная статистика, исходные данные для анализа, графики, таблицы и т.д.).

В курсовой работе должен быть представлен агрегированный материал, приветствуется творческий и креативный подход к представлению материала (картинки, схемы, графики, медиафайлы и прочее)

Оформление ссылок и сносок в работе постраничное в соответствии с ГОСТом.

Курсовая работа должна соответствовать следующей структуре:

Титульный лист

Содержание

Введение

1 Раздел - Теоретический

1.1

1.2

2 Раздел – Аналитический

2.1

2.2

Заключение

Список информационных источников

Приложения

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если он перечисляет все существенные характеристики обозначенного в вопросе предмета и возможные варианты дальнейшего развития решения проблемы, если это возможно, а также максимально широко использует технические возможности программных продуктов и разнородные формы представления информации.

- оценка «хорошо», если обучающийся раскрыл только часть основных положений вопроса, продемонстрировал неточность в представлениях о предмете вопроса

- оценка «удовлетворительно», если обучающийся обозначил общую траекторию ответа, но не смог конкретизировать основные компоненты.

- оценка «неудовлетворительно», если обучающийся не продемонстрировал знаний основных понятий, представлений об изучаемом предмете.

Составитель _____  _____ М.Е. Воловик
(подпись)

« ____ » _____ 20 г.

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

Кафедра Антикризисного и корпоративного управления
(наименование кафедры)

Темы групповых и/или индивидуальных творческих заданий/проектов

по дисциплине Туристическое обслуживание

(наименование дисциплины)

Групповые творческие задания (проекты):

Обучающийся должен представить презентацию на тему «Организация круиза по Юго-восточной Азии»

Описание задания/проекта

Команда (3-4 чел) должна спроектировать морской круиз по странам Юго-Восточной Азии (с посещением как минимум 4 стран) продолжительностью от 14 дней для группы пожилых люди и джентельменов (12 чел.). В проекте необходимо разработать программы экскурсионного и анимационного сопровождения.

Требования к оформлению задания/проекта

Проект должен быть представлен в форме презентации. Ниже приведен перечень обязательных слайдов:

- титульный лист с указанием состава команды и рекламного названия тура;
- программа тура по дням;
- инфраструктура лайнера;
- экскурсионная программа;
- анимационная программа;
- смета поездки.

Индивидуальные творческие задания (проекты):

1. Студент должен представить экономико-географическую и туристическую характеристику европейской страны (на выбор)

Описание задания/проекта

Выбрать любую европейскую страну и подготовить информационные материалы для выступления.

Требования к оформлению задания/проекта

Проект должен быть представлен в форме презентации. Ниже приведен перечень обязательных слайдов:

- Титульный лист
- История появления государственных символов
- Статистические факты о стране
- Политическое устройство
- Границы и соседи
- Флора и фауна
- Полезные ископаемые
- Население
- ТОП-10 достопримечательностей по стране
- Интересные факты и традиции

2. Студент должен представить расчет сметы тура по стране Северной или Южной Америки (на выбор) – VIP – и эконом-варианты.

Описание задания/проекта

Спроектировать вариант тура с финансовыми ограничениями (200 евро) и без ограничений, без учета перелета с проживанием, питанием и экскурсионной программой (страна по выбору студента).

Требования к оформлению задания/проекта

Обе сметы должны быть оформлены по подгруппам: проживание, питание, экскурсии и анимация, транспорт, сувенирная продукция.

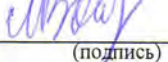
3. Студент должен разработать тур маршрут и полный пакет информационных, финансовых и юридических документов – папка маршрута.

Описание задания/проекта

Требования к оформлению задания/проекта

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если он перечисляет все существенные характеристики обозначенного в вопросе предмета и возможные варианты дальнейшего развития решения проблемы, если это возможно, а также максимально широко использует технические возможности программных продуктов и разнообразные формы представления информации;
- оценка «хорошо», если обучающийся раскрыл только часть основных положений вопроса, продемонстрировал неточность в представлениях о предмете вопроса;
- оценка «удовлетворительно», если обучающийся обозначил общую траекторию ответа, но не смог конкретизировать основные компоненты;
- оценка «неудовлетворительно», если обучающийся не продемонстрировал знаний основных понятий, представлений об изучаемом предмете.

Составитель _____  _____ М.Е. Воловик
(подпись)

« ____ » _____ 20 ____ г.

4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Процедуры оценивания включают в себя текущий контроль и промежуточную аттестацию.

Текущий контроль успеваемости проводится с использованием оценочных средств, представленных в п. 3 данного приложения. Результаты текущего контроля доводятся до сведения студентов до промежуточной аттестации.

Промежуточная аттестация проводится в форме зачета и экзамена. Зачет выставляется на основе набранных в ходе текущего контроля баллов. Обязательным условием является наличие зачетных баллов по каждому виду работы.

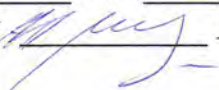
Основой для определения баллов, набранных при промежуточной аттестации, служит объём и уровень усвоения материала, предусмотренного рабочей программой дисциплины:

- 50-100 баллов – зачет
- 0-49 баллов – незачет.

Результаты аттестации заносятся в экзаменационную ведомость и зачетную книжку студента. Студенты, не прошедшие промежуточную аттестацию по графику сессии, должны ликвидировать задолженность в установленном порядке.

Экзамен проводится по расписанию экзаменационной сессии в письменном виде. Количество вопросов в экзаменационном задании – 2. Проверка ответов и объявление результатов производится в день экзамена. Результаты аттестации заносятся в экзаменационную ведомость и зачетную книжку студента. Студенты, не прошедшие промежуточную аттестацию по графику сессии, должны ликвидировать задолженность в установленном порядке.

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

Рассмотрено и одобрено
на заседании кафедры Антикризисного и
корпоративного управления
Протокол № _____ от «_____» _____ 201__ г.
Зав.кафедрой  Мишурова И.В.

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.05.01 ТУРИСТИЧЕСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

(наименование дисциплины)

Направление подготовки

43.03.01 «Сервис»

Уровень образования

бакалавриат

Составитель


(подпись)

Воловик М.Е., ассистент

Ф.И.О., должность, ученая степень, ученое звание

Ростов-на-Дону, 2018

Методические указания по освоению дисциплины «*Туристическое обслуживание*» адресованы студентам *всех* форм обучения.

Учебным планом по направлению подготовки «*Сервис*» предусмотрены следующие виды занятий:

- лекции;
- практические занятия;

В ходе лекционных занятий рассматриваются следующие темы: «Понятие туристической деятельности. Роль туризма в экономике страны», «Туроператорская и турагентская деятельность», «Понятие услуга в индустрии гостеприимства. Туристский продукт. Туристская услуга», «Разработка туристского маршрута. Формирование тура» даются рекомендации для самостоятельной работы и подготовке к практическим занятиям.

В ходе практических занятий углубляются и закрепляются знания студентов по ряду рассмотренных на лекциях вопросов, развиваются навыки проектирования круиза, координации деятельности всех участников круизного проекта, работы с поисковыми системами сети Интернет.

При подготовке к практическим занятиям каждый студент должен:

- изучить рекомендованную учебную литературу;
- изучить конспекты лекций;
- подготовить ответы на все вопросы по изучаемой теме;
- выполнить домашнее задание, рекомендованные преподавателем при изучении каждой темы.

По согласованию с преподавателем студент может подготовить реферат, доклад или сообщение по теме занятия. В процессе подготовки к практическим занятиям студенты могут воспользоваться консультациями преподавателя.

Вопросы, не рассмотренные на лекциях и практических занятиях, должны быть изучены студентами в ходе самостоятельной работы. Контроль самостоятельной работы студентов над учебной программой курса осуществляется в ходе занятий методом устного опроса и посредством тестирования. В ходе самостоятельной работы каждый студент обязан прочитать основную и по возможности дополнительную литературу по изучаемой теме, дополнить конспекты лекций недостающим материалом, выписками из рекомендованных первоисточников. Выделить непонятные термины, найти их значение в энциклопедических словарях.

Студент должен готовиться к предстоящему лабораторному занятию по всем, обозначенным в рабочей программе дисциплины вопросам.

При реализации различных видов учебной работы используются

разнообразные (в т.ч. интерактивные) методы обучения, в частности:

- интерактивная доска для подготовки и проведения лекционных и семинарских занятий;
- мультимедийное и презентационное оборудование.

Для подготовки к занятиям, текущему контролю и промежуточной аттестации студенты могут воспользоваться электронной библиотекой ВУЗа <http://library.rsue.ru/> . Также обучающиеся могут взять на дом необходимую литературу на абонементе вузовской библиотеки или воспользоваться читальными залами вуза.