



**ФГОС ВО**  
**(версия3++)**

# **ТЕХНОЛОГИИ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ**

**Рабочая программа дисциплины**

**ЧЕЛЯБИНСК**

**ЧГИК**

**2026**

**МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ**  
**УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**  
**«ЧЕЛЯБИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ КУЛЬТУРЫ»**

**Кафедра истории, музеологии и документоведения**

## **ТЕХНОЛОГИИ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ**

**Рабочая программа дисциплины**

**программа бакалавриата**

**«Историко-культурный туризм»**

**по направлению подготовки 51.03.04 Музеология и охрана объектов  
культурного и природного наследия**

**квалификация: бакалавр**

**Челябинск**  
**ЧГИК**  
**2026**

УДК 338.48  
ББК 65.433  
Т 38

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО (версия 3++) по направлению подготовки 51.03.04 Музеология и охрана объектов культурного и природного наследия.

Автор-составитель: Курмакаев Р.Ф., доцент кафедры истории, музеологии и документо ведения, канд. ист. наук

Рабочая программа дисциплины как составная часть ОПОП на заседании совета факультета документальных коммуникаций и туризма рекомендован к рассмотрению экспертной комиссией, протокол № 7 от 17.04.2023.

Экспертиза проведена 15.05.2023, акт № 2023/ИКТ.

Рабочая программа дисциплины как составная часть ОПОП утверждена на заседании Ученого совета института протокол № 08 от 29.05.2023.

Срок действия рабочей программы дисциплины продлен на заседании Ученого совета института:

| Учебный год | № протокола, дата утверждения |
|-------------|-------------------------------|
| 2024/25     | Протокол №11 от 27.05.2024    |
| 2025/26     | Протокол № 8 от 26.05.2025    |
| 2026/27     | Протокол № 10 от 25.05.2026   |
| 2027/28     |                               |

Т 38 Технологии сервисной деятельности в туристской индустрии: рабочая программа дисциплины: программа бакалавриата «Историко-культурный туризм» по направлению подготовки 51.03.04 Музеология и охрана объектов культурного и природного наследия, квалификация: бакалавр/ авт.-сост. Курмакаев Р.Ф.; Челябинский государственный институт культуры. – Челябинск, 2023. – 38 с. – (ФГОС ВО версия 3++). – Текст: непосредственный.

Рабочая программа дисциплины включает: перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы; указание места дисциплины в структуре ОПОП; объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся; содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам), с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий; перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине; фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине; перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины; перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети Интернет, необходимых для освоения дисциплины; методические указания для обучающихся по освоению дисциплины; перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения; описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.

© Челябинский государственный  
институт культуры, 2023

## СОДЕРЖАНИЕ

|                                                                                                                                                                                                                          |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Аннотация.....                                                                                                                                                                                                           | 6  |
| 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....                                                                             | 7  |
| 2. Место дисциплины в структуре образовательной программы.....                                                                                                                                                           | 8  |
| 3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся..... | 8  |
| 4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий.....                                                               | 9  |
| 4.1. Структура преподавания дисциплины.....                                                                                                                                                                              | 9  |
| 4.1.1. Матрица компетенций.....                                                                                                                                                                                          | 11 |
| 4.2. Содержание дисциплины.....                                                                                                                                                                                          | 12 |
| 5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.....                                                                                                                   | 13 |
| 5.1. Общие положения.....                                                                                                                                                                                                | 13 |
| 5.2. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.....                                                                                                                                                         | 14 |
| 5.2.1. Содержание самостоятельной работы.....                                                                                                                                                                            | 15 |
| 5.2.2. Методические указания по выполнению самостоятельной работы.....                                                                                                                                                   | 15 |
| 5.2.3. Перечень печатных и электронных образовательных и информационных ресурсов необходимых для самостоятельной работы.....                                                                                             | 17 |
| 6. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.....                                                                                        | 18 |
| 6.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы.....                                                                                                          | 18 |
| 6.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания.....                                                                                          | 22 |
| 6.2.1. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования.....                                                                                                                             | 22 |
| 6.2.2. Описание шкал оценивания.....                                                                                                                                                                                     | 23 |
| 6.2.2.1. Описание шкалы оценивания ответа на экзамене.....                                                                                                                                                               | 23 |
| 6.2.2.2. Описание шкалы оценивания.....                                                                                                                                                                                  | 25 |
| 6.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, владений, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.....                  | 26 |
| 6.3.1. Материалы для подготовки к экзамену.....                                                                                                                                                                          | 26 |
| 6.3.2. Темы и методические указания по подготовке рефератов, эссе и творческих заданий по дисциплине.....                                                                                                                | 27 |
| 6.3.3. Методические указания по выполнению курсовой работы.....                                                                                                                                                          | 27 |
| 6.3.4. Типовые задания для проведения текущего контроля формирования компетенций.....                                                                                                                                    | 28 |
| 6.3.4.1. Планы семинарских занятий.....                                                                                                                                                                                  | 28 |
| Перечень печатных и электронных образовательных и информационных ресурсов необходимых для освоения дисциплины.....                                                                                                       | 28 |
| 6.3.4.2. Задания для практических занятий.....                                                                                                                                                                           | 30 |
| Практические занятия по дисциплине учебным планом не предусмотрены.....                                                                                                                                                  | 30 |
| 6.3.4.3. Темы и задания для мелкогрупповых/индивидуальных занятий.....                                                                                                                                                   | 30 |

|                                                                                                                                               |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 6.3.4.4. Типовые темы и задания контрольных работ (контрольного урока).....                                                                   | 30 |
| 6.3.4.5. Тестовые задания.....                                                                                                                | 30 |
| 6.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и владений, характеризующих этапы формирования компетенций..... | 30 |
| 7. Перечень печатных и электронных образовательных и информационных ресурсов необходимых для освоения дисциплины.....                         | 31 |
| 7.1. Печатные и (или) электронные образовательные ресурсы.....                                                                                | 31 |
| 7.2. Информационные ресурсы.....                                                                                                              | 32 |
| 7.2.1. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы.                                                                      | 32 |
| 7.2.2. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет.....                                                                          | 33 |
| 8. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.....                                                                          | 34 |
| 9. Описание материально-технического обеспечения, необходимого для осуществления образовательного процесса по дисциплине.....                 | 36 |
| Лист изменений в рабочую программу дисциплины.....                                                                                            | 37 |

## Аннотация

|   |                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---|------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Индекс и название дисциплины по учебному плану | Б1.В.14 Технологии сервисной деятельности в туристской индустрии                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 2 | Цель дисциплины                                | формирование у обучающихся научного систематизированного представления об основах сервисной деятельности, услугах, формах обслуживания и способах формирования новых услуг и прогрессивных методов обслуживания                                                                                                                                                             |
| 3 | Задачи дисциплины заключаются в:               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• формировании представления о сервисной деятельности;</li> <li>• определении места сервиса в жизнедеятельности человека,</li> <li>• анализе видов, качества, организации, оптимизации сервисных услуг;</li> <li>• анализе конкретного материала (визуального, информационного, листового, картографического) по вопросам</li> </ul> |
| 4 | Планируемые результаты освоения                | УК-2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 5 | Общая трудоемкость дисциплины                  | в зачетных единицах – 4<br>в академических часах – 144                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 6 | Разработчики                                   | Курмакаев Р.Ф., доцент кафедры истории, музееведения и туризма, кандидат исторических наук                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

**1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ,  
СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

В процессе освоения основной профессиональной образовательной программы (далее – ОПОП) обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине:

**Таблица 1**

| Планируемые<br>результаты<br>освоения<br>ОПОП                                                                                                                                                                          | Перечень планируемых результатов обучения<br>(индикаторы достижения компетенций) |                                  |                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                        | Код<br>индикатора                                                                | Элемент<br>ы<br>компетен-<br>ций | по компетенции<br>в целом                                                                                                                                                                            | по дисциплине                                                                                                                                                                                        |
| 1                                                                                                                                                                                                                      | 2                                                                                | 3                                | 4                                                                                                                                                                                                    | 5                                                                                                                                                                                                    |
| УК-2<br>Способен<br>определять<br>круг задач в<br>рамках постав-<br>ленной цели и<br>выбирать<br>оптимальные<br>способы их<br>решения, исхо-<br>дя из дейст-<br>вующих имею-<br>щихся ресур-<br>сов и ограни-<br>чений | УК-2.1.                                                                          | Знать                            | теорию,<br>принципы<br>правового<br>регулирования<br>общественных<br>отношений, исходя<br>из действующих<br>правовых норм,<br>имеющихся ресурсов<br>и ограничений                                    | теорию, принципы<br>правового<br>регулирования<br>общественных<br>отношений, исходя из<br>действующих<br>правовых норм,<br>имеющихся ресурсов<br>и ограничений                                       |
|                                                                                                                                                                                                                        | УК-2.2.                                                                          | Уметь                            | применять методы<br>нормативно-<br>организационного и<br>правового<br>регулирования<br>общественных<br>отношений, исходя<br>из действующих<br>правовых норм и<br>имеющихся ресурсов<br>и ограничений | применять методы<br>нормативно-<br>организационного и<br>правового<br>регулирования<br>общественных<br>отношений, исходя из<br>действующих<br>правовых норм и<br>имеющихся ресурсов<br>и ограничений |
|                                                                                                                                                                                                                        | УК-2.3.                                                                          | Владеть                          | навыками отбора<br>оптимальных<br>способов<br>достижения<br>поставленных<br>целей исходя из<br>действующих<br>правовых норм,<br>имеющихся ресурсов<br>и ограничений                                  | навыками отбора<br>оптимальных<br>способов достижения<br>поставленных целей<br>исходя из<br>действующих<br>правовых норм,<br>имеющихся ресурсов<br>и ограничений                                     |

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина входит в часть учебного плана, формируемую участниками образовательных отношений.

Дисциплина логически и содержательно-методически взаимосвязана с дисциплинами: «Экономика культуры», «Основные направления музейной деятельности», «Основные направления музейной деятельности», «Охрана культурного и природного наследия в России и за рубежом», «Основы государственной культурной политики Российской Федерации», «Правоведение», «Правовое обеспечение музейной деятельности», «Организация туроперейтинга»

Освоение дисциплины будет необходимо при изучении дисциплин: «Экономика и предпринимательство в сфере туризма», «Основы туристской деятельности», «Технологии сервисной деятельности в туристской индустрии», «Инновация в туризме», прохождении практик: ознакомительная, технологическая, преддипломная, подготовке к государственной итоговой аттестации.

## 3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Общая трудоемкость дисциплины в соответствии с утвержденным учебным планом составляет 4 зачетных единиц, 144 часа.

Таблица 2

| Вид учебной работы                                             | Всего часов            |               |
|----------------------------------------------------------------|------------------------|---------------|
|                                                                | Очная форма            | Заочная форма |
| Общая трудоемкость дисциплины по учебному плану                | 144                    | 144           |
| – Контактная работа (всего)                                    | 74,3                   | 28            |
| в том числе:                                                   |                        |               |
| лекции                                                         | 20                     | 6             |
| семинары                                                       | 16                     | 8             |
| практические занятия                                           |                        |               |
| мелкогрупповые занятия                                         |                        |               |
| индивидуальные занятия                                         |                        |               |
| консультация в рамках промежуточной аттестации (КонсПА)        | 2                      | 2             |
| иная контактная работа (ИКР) в рамках промежуточной аттестации | 0,3                    | 2             |
| консультации (конс.)                                           | 5 % от лекционных час. | 8             |
| контроль самостоятельной работы (КСР)                          |                        | 4             |
| – Самостоятельная работа обучающихся (всего)                   | 43                     | 107           |
| – Промежуточная аттестация обучающегося – экзамен: контроль    | 26,7                   | 7             |



**4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ, СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ  
(РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА  
АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ**

**4.1. Структура преподавания дисциплины**

**Таблица 3**

**Очная форма обучения**

| Наименование разделов, тем                                                                                        | Общая трудоемкость (всего час.) | Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся, и трудоемкость (в академ. час.) |      |        |      | с/р | Форма промежуточной аттестации (по семестрам) в т. ч. с контактной работой |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|------|--------|------|-----|----------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                   |                                 | Контактная работа                                                                                |      |        |      |     |                                                                            |
|                                                                                                                   |                                 | лек.                                                                                             | сем. | практ. | инд. |     |                                                                            |
| 1                                                                                                                 | 2                               | 3                                                                                                | 4    | 5      | 6    | 7   | 8                                                                          |
| Раздел 1. Технологии взаимодействия участников туристской деятельности                                            |                                 |                                                                                                  |      |        |      |     |                                                                            |
| Тема 1. Сущность системы сервиса. Технологии сервисной деятельности в туризме.                                    | 23                              | 6                                                                                                |      | 5      |      | 12  |                                                                            |
| Тема 2. Технологии разработки сервисного туристического продукта. Информационные технологии в современном туризме | 26                              | 8                                                                                                |      | 6      |      | 12  |                                                                            |
| Тема 3. Основные технологии продвижения сервисного туристического продукта                                        | 23                              | 6                                                                                                |      | 5      |      | 12  |                                                                            |
| Итого в семестре.                                                                                                 | 72                              | 20                                                                                               |      | 16     |      | 36  |                                                                            |
| Раздел 2. Технологии личной коммуникации                                                                          |                                 |                                                                                                  |      |        |      |     |                                                                            |
| Тема 4. Технологии работы с клиентами в туристской деятельности                                                   | 15                              | 6                                                                                                |      | 6      |      | 3   |                                                                            |
| Тема 5. Технологии экскурсионного обслуживания в туристской                                                       | 15                              | 8                                                                                                |      | 5      |      | 2   |                                                                            |

|                                                                   |            |           |  |           |   |           |                                   |
|-------------------------------------------------------------------|------------|-----------|--|-----------|---|-----------|-----------------------------------|
| деятельности                                                      |            |           |  |           |   |           |                                   |
| Тема 6. Технологии гостиничного сервиса в туристской деятельности | 13         | 6         |  | 5         |   | 2         |                                   |
| Консультация ПА                                                   | 2          |           |  |           | 2 |           |                                   |
| Экзамен 1 семестр                                                 | 27         |           |  |           |   |           | Контр. – 26,7 ч.<br>ИКР – 0,3 час |
| <i>Итого в 7 сем.</i>                                             | 72         | 20        |  | 32        | 2 | 7         | 27                                |
| <b>Всего по дисциплине</b>                                        | <b>144</b> | <b>20</b> |  | <b>52</b> |   | <b>43</b> | <b>29</b>                         |

### Заочная форма обучения

| Наименование разделов, тем                                                                                        | Общая трудоемкость (всего час.) | Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся, и трудоемкость (в академ. час.) |        |          |        | с/р | Форма промежуточной аттестации (по семестрам) в т. ч. с контактной работой |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|----------|--------|-----|----------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                   |                                 | Контактная работа                                                                                |        |          |        |     |                                                                            |
|                                                                                                                   |                                 | лек.                                                                                             | сем. / | практ. / | инд. / |     |                                                                            |
| 1                                                                                                                 | 2                               | 3                                                                                                | 4      | 5        | 6      | 7   | 8                                                                          |
| Раздел 1. Технологии взаимодействия участников туристской деятельности                                            |                                 |                                                                                                  |        |          |        |     |                                                                            |
| Тема 1. Сущность системы сервиса. Технологии сервисной деятельности в туризме.                                    | 28                              | 2                                                                                                |        |          |        | 28  |                                                                            |
| Тема 2. Технологии разработки сервисного туристического продукта. Информационные технологии в современном туризме | 17                              | 2                                                                                                | 2      |          |        | 17  |                                                                            |
| Тема 3. Основные технологии продвижения сервисного туристического продукта                                        | 21                              |                                                                                                  |        |          |        | 15  |                                                                            |
|                                                                                                                   | 2<br>4                          |                                                                                                  |        |          |        |     | КСР - 2 час.<br>Конс. – 4 час.                                             |

|                                                                          |            |          |          |  |          |            |                                                                   |
|--------------------------------------------------------------------------|------------|----------|----------|--|----------|------------|-------------------------------------------------------------------|
| <i>Итого в семестре</i>                                                  | <b>72</b>  | <b>4</b> | <b>2</b> |  |          | <b>60</b>  | <b>6</b>                                                          |
| <b>Раздел 2. Технологии личной коммуникации</b>                          |            |          |          |  |          |            |                                                                   |
| Тема 4. Технологии работы с клиентами в туристской деятельности          | 19         | 2        | 2        |  |          | 15         |                                                                   |
| Тема 5. Технологии экскурсионного обслуживания в туристской деятельности | 19         |          | 2        |  |          | 17         |                                                                   |
| Тема 6. Технологии гостиничного сервиса в туристской деятельности        | 17         |          | 2        |  |          | 15         |                                                                   |
| Консультации ПА                                                          | 2          |          |          |  | 2        |            |                                                                   |
| Экзамен 7 семестр                                                        | 15         |          |          |  |          |            | КСР – 2 час.<br>Конс. – 4 час.<br>ИКР – 2 час.<br>Контр. – 7 час. |
| <i>Итого в 7 сем.</i>                                                    | <b>72</b>  | <b>2</b> | <b>6</b> |  | <b>2</b> | <b>47</b>  | <b>15</b>                                                         |
| <b>Всего по дисциплине</b>                                               | <b>144</b> | <b>6</b> | <b>8</b> |  | <b>2</b> | <b>107</b> | <b>21</b>                                                         |

Таблица 4

#### 4.1.1. Матрица компетенций

| Наименование разделов, тем                                                                                        | УК-2 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 1                                                                                                                 | 2    |
| <b>Раздел 1. Технологии взаимодействия участников туристской деятельности</b>                                     |      |
| Тема 1. Сущность системы сервиса. Технологии сервисной деятельности в туризме                                     |      |
| Тема 2. Технологии разработки сервисного туристического продукта. Информационные технологии в современном туризме | +    |
| Тема 3. Основные технологии продвижения сервисного туристического продукта                                        | +    |
| <b>Раздел 2. Технологии личной коммуникации</b>                                                                   |      |
| Тема 4. Технологии работы с клиентами в туристской деятельности                                                   |      |

|                                                                          |   |
|--------------------------------------------------------------------------|---|
| Тема 5. Технологии экскурсионного обслуживания в туристской деятельности | + |
| Тема 6. Технологии гостиничного сервиса в туристской деятельности        | + |
| Экзамен                                                                  | + |

## 4.2. Содержание дисциплины

### Раздел 1. Технологии взаимодействия участников туристской деятельности

#### Тема 1. Сущность системы сервиса. Технологии сервисной деятельности в туризме.

Сервис как деятельность. Основные задачи современного сервиса: консультирование, подготовка персонала и покупателя, передача необходимой технической документации, доставка изделия, приведение изделия в рабочее состояние, оперативная поставка запасных частей, сбор и систематизация информации, формирование постоянной клиентуры рынка. Виды сервисной деятельности. Организационно-управленческие технологии. Технологии выявления потребностей потребителей. Технологии коммуникаций с различными группами потребителей. Технология сегментации потребителей в сервисной деятельности. Технологии консультирования, согласования вида, формы и объема услуг. Технологии обеспечения эффективности процесса сервисной деятельности. Технологии оценки качества результатов сервисной деятельности

#### Тема 2. Технологии разработки сервисного туристического продукта. Информационные технологии в современном туризме

Предоставление основных видов услуг. Формы, методы, правила обслуживания потребителей. Качество сервисных услуг. Общероссийский классификатор видов экономической деятельности (ОКВЭД2) и Общероссийский классификатор продукции по видам экономической деятельности (ОКПД2).

Социально-культурные услуги. Туристские услуги. Экскурсионные услуги. Виды туров. Виды туристского сервиса: внутренний, въездной, выездной, самостоятельный туризм. Виды сервисной деятельности: услуги туроператора, услуги турагента, услуги при самостоятельном туризме, экскурсионные услуги. Санаторно-оздоровительные услуги. Курорт. Санаторий. Пансионат. Бальнеологическая лечебница. Комплекс услуг. Дополнительные услуги.

Тур как основной вид туристского продукта. Особенности создания сервисного туристского продукта в России и за рубежом. Формирование туристского продукта. Туристское предложение и дополнительный продукт. Формирование тура. Виды туров. Турпродукт, его разновидности. Исходные данные при разработке туристского продукта. Технологии проектирования турпродукта. Свойства и цели турпродукта. Маршрут и программа тура.

Информационные технологии в организации работы туристской фирмы с деловыми партнерами. Стандарты обслуживания, организация контактных зон, оценка удовлетворенности клиентов, использование ИТ-технологий (ИИ, VR, биометрия) и управление жалобами граждан. Организация работы туроператора, турагента. Организация работы турфирмы с клиентом при помощи информационных технологий. Возможности индивидуального туризма с использованием современных информационных технологий и сервисов. Современные сервисы бронирования и резервирования в туристской деятельности.

### **Тема 3. Основные технологии продвижения сервисного туристского продукта**

Формы и методы обслуживания потребителей. Стратегия продвижения туристского продукта. Культура сервиса. Правила обслуживания потребителей. Контроль качества услуг. Система контроля качества. Методы контроля: цели применения, физико-статистические признаки и процедуры, формирование результатов. Нормативно-правовая база: ФЗ, Правила, система ГОСТов.

Технологии интеграции коммуникаций в туристской деятельности. Реклама в туризме. Связи с общественностью в туристской деятельности. Выставки как инструмент продвижения. Интернет как инструмент продвижения. Пре-роллы и пост-роллы. Реклама на видеохостингах. Сайт. Технологии SEO-продвижения. Технологии работы с социальными медиа.

### **Раздел 2. Технологии личной коммуникации**

#### **Тема 4 . Технологии работы с клиентами в туристской деятельности**

Организация обслуживания, его социально-психологические аспекты. Технологии личной коммуникации в работе с клиентами в туристской деятельности. Требования к профессиональным качествам специалиста в сфере туризма. Основные производственно-технологические обязанности менеджера в сфере туризма. Процедура и технология работы с жалобами и претензиями туристов, её значение.

#### **Тема 5. Технологии экскурсионного обслуживания в туристской деятельности**

Технологии организации и содержание работы экскурсионного учреждения как организатора туристских проектов. Основные этапы подготовки экскурсии. Расчет и анализ затрат. Технология отбора материала для экскурсионного рассказа. Логическая схема построения экскурсионного рассказа. Технология составления методической разработки экскурсии и требования к ней. Методические приемы ведения экскурсии. Виды экскурсионного показа. Технология показа различных экскурсионных объектов. Техника проведения экскурсии как коммуникационного межличностного и межкультурного взаимодействия.

#### **Тема 6. Технологии гостиничного сервиса в туристской деятельности**

Технология организации работы, операционный процесс обслуживания и функции гостиничного сервиса. Служба приема и размещения, её функции. Технологии бронирования мест и номеров в гостинице. Особенности регистрации иностранных туристов. Виды расчетов с проживающими. Технологии автоматизированной обработки данных в службе приема и размещения.

## **5. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

### **5.1. Общие положения**

Самостоятельная работа обучающихся – особый вид познавательной деятельности, в процессе которой происходит формирование оптимального для данного индивида стиля получения, обработки и усвоения учебной информации на основе интеграции его субъективного опыта с культурными образцами.

Самостоятельная работа может быть аудиторной и внеаудиторной.

Аудиторная самостоятельная работа осуществляется на лекциях, практических. Внеаудиторная самостоятельная работа может осуществляться:

– в контакте с преподавателем: на консультациях по учебным вопросам, в ходе

творческих контактов, при ликвидации задолженностей, при выполнении индивидуальных заданий и т. д.;

– без контакта с преподавателем: в аудитории для индивидуальных занятий, в библиотеке, дома, в общежитии и других местах при выполнении учебных и творческих заданий.

Внеаудиторная самостоятельная работа, прежде всего, включает повторение материала, изученного в ходе аудиторных занятий; работу с основной и дополнительной литературой и интернет-источниками; подготовку к практическим занятиям; выполнение заданий, вынесенных преподавателем на самостоятельное изучение; научно-исследовательскую и творческую работу обучающегося.

Целью самостоятельной работы обучающегося является:

- формирование приверженности к будущей профессии;
- систематизация, закрепление, углубление и расширение полученных знаний умений, владений;
- формирование умений использовать различные виды изданий (официальные, научные, справочные, информационные и др.);
- развитие познавательных способностей и активности обучающегося (творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности);
- формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию, самореализации;
- развитие исследовательского и творческого мышления.

Самостоятельная работа является обязательной для каждого обучающегося, и ее объем по каждой дисциплине определяется учебным планом. Методика ее организации зависит от структуры, характера и особенностей изучаемой дисциплины, индивидуальных качеств и условий учебной деятельности.

Для эффективной организации самостоятельной работы обучающийся должен:

*знать:*

- систему форм и методов обучения в вузе;
- основы научной организации труда;
- методики самостоятельной работы;
- критерии оценки качества выполняемой самостоятельной работы;

*уметь:*

- проводить поиск в различных поисковых системах;
- использовать различные виды изданий;
- применять методики самостоятельной работы с учетом особенностей изучаемой дисциплины;

*владеть:*

- навыками планирования самостоятельной работы;
- навыками соотнесения планируемых целей и полученных результатов в ходе самостоятельной работы;
- навыками проектирования и моделирования разных видов и компонентов профессиональной деятельности.

Методика самостоятельной работы предварительно разъясняется преподавателем и в последующем может уточняться с учетом индивидуальных особенностей обучающихся. Время и место самостоятельной работы выбираются обучающимися по своему усмотрению, но с учетом рекомендаций преподавателя.

Самостоятельную работу над дисциплиной следует начинать с изучения

рабочей программы дисциплины, которая содержит основные требования к знаниям, умениям и владениям обучаемых. Обязательно следует помнить рекомендации преподавателя, данные в ходе установочного занятия, а затем – приступить к изучению отдельных разделов и тем в порядке, предусмотренном рабочей программой дисциплины.

## 5.2. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

Таблица 5

### 5.2.1. Содержание самостоятельной работы

| Наименование<br>разделов, темы                                                                                    | Содержание<br>самостоятельной работы                                                                    | Форма<br>контроля |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| <b>Раздел 1. Технологии взаимодействия участников туристской деятельности</b>                                     |                                                                                                         |                   |
| Тема 1. Сущность системы сервиса. Технологии сервисной деятельности в туризме.                                    | Работа с основной и дополнительной литературой, Интернет-источниками<br><br>Самостоятельная работа № 1. | Опрос             |
| Тема 2. Технологии разработки сервисного туристического продукта. Информационные технологии в современном туризме | Работа с основной и дополнительной литературой, Интернет-источниками<br><br>Самостоятельная работа № 2. | Опрос             |
| Тема 3. Основные технологии продвижения сервисного туристического продукта                                        | Работа с основной и дополнительной литературой, Интернет-источниками<br><br>Самостоятельная работа № 3. | Опрос             |
| <b>Раздел 2. Технологии личной коммуникации</b>                                                                   |                                                                                                         |                   |
| Тема 4. Технологии работы с клиентами в туристской деятельности                                                   | Работа с основной и дополнительной литературой, Интернет-источниками<br><br>Самостоятельная работа № 4. | Опрос             |
| Тема 5. Технологии экскурсионного обслуживания в туристской деятельности                                          | Работа с основной и дополнительной литературой, Интернет-источниками<br><br>Самостоятельная работа № 5. | Опрос             |
| Тема 6. Технологии гостиничного сервиса в                                                                         | Работа с основной и дополнительной                                                                      | Опрос             |

|                         |                                                                  |  |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------|--|
| туристской деятельности | литературой, Интернет-источниками<br>Самостоятельная работа № 6. |  |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------|--|

### 5.2.2. Методические указания по выполнению самостоятельной работы

*Самостоятельная работа № 1. Тема «Сущность системы сервиса. Технологии сервисной деятельности в туризме»*

Цель работы: формирование умений использовать различные виды изданий

Задание и методика выполнения: самостоятельное изучение вопросов с использованием основной и дополнительной литературы. Составление конспекта по вопросу:

1. Государственное регулирование использования информационных технологий в туристской деятельности в Российской Федерации.

*Самостоятельная работа № 2. Тема «Технологии разработки сервисного туристического продукта. Информационные технологии в современном туризме»*

Цель работы:

Задание и методика выполнения: самостоятельное изучение вопросов с использованием основной и дополнительной литературы. Составление конспекта по вопросу:

1. Теория туристского продукта.

*Самостоятельная работа № 3. Тема «Основные технологии продвижения сервисного туристского продукта»*

Цель работы:

Задание и методика выполнения: самостоятельное изучение вопросов с использованием основной и дополнительной литературы. Составление конспекта по вопросу:

1. Технология туроператорской и турагентской деятельности.

*Самостоятельная работа № 4. Тема «Технологии работы с клиентами в туристской деятельности»*

Цель работы:

Задание и методика выполнения: самостоятельное изучение вопросов с использованием основной и дополнительной литературы. Составление конспекта по вопросу:



1. Технология взаимоотношения турфирмы с клиентами. В чем заключаются особенности сервисной деятельности при самостоятельном туризме?

2. Претензионная работа.

*Самостоятельная работа № 5. Тема «Технологии экскурсионного обслуживания в туристской деятельности»*

Цель работы:

Задание и методика выполнения: самостоятельное изучение вопросов с использованием основной и дополнительной литературы. Составление конспекта по вопросу:

1. Взаимодействие турфирмы с экскурсионными фирмами и страховыми компаниями.

*Самостоятельная работа № 6. Тема «Технологии гостиничного сервиса в туристской деятельности»*

Цель работы:

Задание и методика выполнения: самостоятельное изучение вопросов с использованием основной и дополнительной литературы. Составление конспекта по вопросу:

1. Сотрудничество туроператоров с гостиницами и предприятиями питания.

### **5.2.3. Перечень печатных и электронных образовательных и информационных**

#### **ресурсов необходимых для самостоятельной работы**

См. Раздел 7. Перечень печатных и электронных образовательных и информационных ресурсов необходимых для освоения дисциплины.

См. Раздел 7. Перечень печатных и электронных образовательных и информационных ресурсов необходимых для освоения дисциплины.

[www.i-exam.ru](http://www.i-exam.ru) – Единый портал интернет-тестирования в сфере образования.

Интернет-ресурс «Интернет-тренажеры. Подготовка к процедурам контроля качества» имеет два режима: «обучение» и «самоконтроль».

Режим обучения позволяет:

1. Работать в базе заданий без ограничения по времени.
2. Осуществлять проверку правильности выполнения задания. Она происходит сразу после ответа.
3. В случае выбора неправильного ответа выводится подсказка (правильное решение).

Режим самоконтроля позволяет:

1. Просмотреть структуру теста в соответствии с разделами и темами дисциплины.
2. Увидеть результат тестирования в процентах и с указанием усвоенных/неусвоенных тем.

Для преподавателей и обучающихся данный ресурс доступен 2 раза в год (как правило, это периоды: сентябрь – декабрь / март – июнь). Объявление об открытии доступа к ресурсу и «ключ пользователя» публикуются в локальной сети Интранет.

<http://fgosvo.ru/> – Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования.

<http://gramota.ru/> – Справочно-информационный портал Грамота.ру – русский язык для всех.

<https://grants.culture.ru/> – Культура. Гранты России. Общероссийская база конкурсов и грантов в области культуры и искусства.

[https://openedu.ru](https://openedu.ru/) – Открытое образование.

<https://президентскиегранты.рф> – Фонд президентских грантов.

<https://rsv.ru> – Россия – страна возможностей.

## 6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

### 6.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе

#### освоения образовательной программы

Таблица 6

Паспорт фонда оценочных средств для текущей формы контроля

| Наименование<br>разделов, темы                                                                      | Планируемые<br>результаты<br>освоения ОПОП                                                                                                                              | Коды<br>индикаторо<br>в<br>достижения<br>компетенци<br>й | Наименование<br>оценочного средства                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1                                                                                                   | 2                                                                                                                                                                       | 3                                                        | 4                                                                                                                                                                                   |
| <b>Раздел 1. Технологии взаимодействия участников туристской деятельности</b>                       |                                                                                                                                                                         |                                                          |                                                                                                                                                                                     |
| Тема 1.<br>Сущность систе<br>мы сервиса.<br>Технологии сер<br>висной деятель<br>ности в<br>туризме. | УК-2 Способен<br>определять круг<br>задач в рамках<br>поставленной цели<br>и выбирать опти<br>мальные способы<br>их решения, исходя<br>из действующих<br>правовых норм, | УК-2.1.                                                  | – Практическая работа № 1<br>«Информационные технологии в<br>современном туризме»<br>– Самостоятельная работа № 1.<br>Тема «Информационные<br>технологии в современном<br>туризме». |
|                                                                                                     |                                                                                                                                                                         | УК-2.2.                                                  |                                                                                                                                                                                     |
|                                                                                                     |                                                                                                                                                                         | УК-2.3.                                                  |                                                                                                                                                                                     |

| Наименование разделов, темы                                                                                       | Планируемые результаты освоения ОПОП                                                                                                                                            | Коды индикаторов в достижения компетенций | Наименование оценочного средства                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                   | имеющихся ресурсов и                                                                                                                                                            |                                           |                                                                                                                                                                                      |
| Тема 2. Технологии разработки сервисного туристического продукта. Информационные технологии в современном туризме | УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений | УК-2.1.<br>УК-2.2.<br>УК-2.3.             | – Практическая работа № 2 «Технологии разработки туристского продукта»<br>– Самостоятельная работа № 2. Тема «Технологии разработки туристского продукта».                           |
| Тема 3. Основные технологии продвижения туристского продукта                                                      | УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений | УК-2.1.<br>УК-2.2.<br>УК-2.3.             | – Практическая работа № 3 «Основные технологии продвижения туристского продукта»<br>– Самостоятельная работа № 3. Тема «Основные технологии продвижения туристского продукта».       |
| <b>Раздел 2. Технологии личной коммуникации</b>                                                                   |                                                                                                                                                                                 |                                           |                                                                                                                                                                                      |
| Тема 4. Технологии работы с клиентами туристской деятельности                                                     | УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений | УК-2.1.<br>УК-2.2.<br>УК-2.3.             | – Практическая работа № 4 «Технологии работы с клиентами в туристской деятельности»<br>– Самостоятельная работа № 4. Тема «Технологии работы с клиентами в туристской деятельности». |
| Тема 5.                                                                                                           | УК-2 Способен                                                                                                                                                                   | УК-2.1.                                   | – Практическая работа № 5                                                                                                                                                            |

| Наименование разделов, темы                                          | Планируемые результаты освоения ОПОП                                                                                                                                            | Коды индикаторов в достижения компетенций | Наименование оценочного средства                                                                                                                                                           |
|----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Технологии экскурсионного обслуживания в туристской деятельности     | определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений               |                                           | «Технологии экскурсионного обслуживания в туристской деятельности»<br>– Самостоятельная работа № 5.<br>Тема «Технологии экскурсионного обслуживания в туристской деятельности».            |
|                                                                      |                                                                                                                                                                                 | УК-2.2.                                   |                                                                                                                                                                                            |
|                                                                      |                                                                                                                                                                                 | УК-2.3.                                   |                                                                                                                                                                                            |
| Тема 6.<br>Технологии гостиничного сервиса в туристской деятельности | УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений | УК-2.1.                                   | – Практическая работа № 6 «Технологии гостиничного сервиса в туристской деятельности»<br>– Самостоятельная работа №6.<br>Тема «Технологии гостиничного сервиса в туристской деятельности». |
|                                                                      |                                                                                                                                                                                 | УК-2.2.                                   |                                                                                                                                                                                            |
|                                                                      |                                                                                                                                                                                 | УК-2.3.                                   |                                                                                                                                                                                            |

Таблица 7

**Паспорт фонда оценочных средств для промежуточной аттестации**

| Наименование разделов, темы                                                       | Планируемые результаты освоения ОПОП                                                                                                           | Коды индикаторов в достижения компетенций | Наименование оценочного средства                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1                                                                                 | 2                                                                                                                                              | 3                                         | 4                                                                                                                |
| <b>Раздел 1. Технологии взаимодействия участников туристской деятельности</b>     |                                                                                                                                                |                                           |                                                                                                                  |
| Тема 1.<br>Сущность системы сервиса. Технологии сервисной деятельности в туризме. | УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, | УК-2.1.                                   | – Вопросы к экзамену (7 семестр)<br><br>№ теоретических вопросов: 1<br><br>№ практико-ориентированных заданий: 1 |
|                                                                                   |                                                                                                                                                | УК-2.2.                                   |                                                                                                                  |
|                                                                                   |                                                                                                                                                | УК-2.3.                                   |                                                                                                                  |

|                                                                                                                                               |  |                                                                                                                                                                                                                   |         |                                                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                               |  | имеющихся<br>ресурсов и                                                                                                                                                                                           |         |                                                                                                                            |
| Тема 2.<br>Технологии<br>разработки<br>сервисного<br>туристического<br>продукта.<br>Информационны<br>е технологии в<br>современном<br>туризме |  | УК-2 Способен<br>определять круг<br>задач в рамках<br>поставленной цели<br>и выбирать опти<br>мальные способы<br>их решения, исходя<br>из действующих<br>правовых норм,<br>имеющихся<br>ресурсов и<br>ограничений | УК-2.1. | – Вопросы к экзамену (7<br>семестр)<br><br>№ теоретических вопросов: 2,3,4<br><br>№ практико-ориентированных<br>заданий: 2 |
|                                                                                                                                               |  |                                                                                                                                                                                                                   | УК-2.2. |                                                                                                                            |
|                                                                                                                                               |  |                                                                                                                                                                                                                   | УК-2.3. |                                                                                                                            |
| Тема 3.<br>Основные<br>технологии<br>продвижения<br>туристского<br>продукта                                                                   |  | УК-2 Способен<br>определять круг<br>задач в рамках<br>поставленной цели<br>и выбирать опти<br>мальные способы<br>их решения, исходя<br>из действующих<br>правовых норм,<br>имеющихся<br>ресурсов и<br>ограничений | УК-2.1. | – Вопросы к экзамену (7<br>семестр)<br><br>№ теоретических вопросов: 5,6,7<br><br>№ практико-ориентированных<br>заданий: 3 |
|                                                                                                                                               |  |                                                                                                                                                                                                                   | УК-2.2. |                                                                                                                            |
|                                                                                                                                               |  |                                                                                                                                                                                                                   | УК-2.3. |                                                                                                                            |
| Раздел 2. Технологии личной коммуникации                                                                                                      |  |                                                                                                                                                                                                                   |         |                                                                                                                            |
| Тема 4.<br>Технологии<br>работы с<br>клиентами в<br>туристской<br>деятельности                                                                |  | УК-2 Способен<br>определять круг<br>задач в рамках<br>поставленной цели<br>и выбирать опти<br>мальные способы<br>их решения, исходя<br>из действующих<br>правовых норм,<br>имеющихся<br>ресурсов и<br>ограничений | УК-2.1. | – Вопросы к экзамену (7<br>семестр)<br><br>№ теоретических вопросов: 7,8<br><br>№ практико-ориентированных<br>заданий: 4   |
|                                                                                                                                               |  |                                                                                                                                                                                                                   | УК-2.2. |                                                                                                                            |
|                                                                                                                                               |  |                                                                                                                                                                                                                   | УК-2.3. |                                                                                                                            |
| Тема 5.<br>Технологии<br>экскурсионного<br>обслуживания в<br>туристской                                                                       |  | УК-2 Способен<br>определять круг<br>задач в рамках<br>поставленной цели<br>и выбирать опти<br>мальные способы                                                                                                     | УК-2.1. | – Вопросы к экзамену (7<br>семестр)<br><br>№ теоретических вопросов:<br>8,9,10<br><br>№ практико-ориентированных           |
|                                                                                                                                               |  |                                                                                                                                                                                                                   | УК-2.2. |                                                                                                                            |
|                                                                                                                                               |  |                                                                                                                                                                                                                   | УК-2.3. |                                                                                                                            |

|                                                                   |                                                                                                                                                                                 |                               |                                                                                                           |
|-------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| деятельности                                                      |                                                                                                                                                                                 |                               | заданий: 5                                                                                                |
|                                                                   | их решения, исходя из действующих правовых норм,                                                                                                                                |                               |                                                                                                           |
| Тема 6. Технологии гостиничного сервиса в туристской деятельности | УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений | УК-2.1.<br>УК-2.2.<br>УК-2.3. | – Вопросы к экзамену (7 семестр)<br>№ теоретических вопросов: 11<br>№ практико-ориентированных заданий: 6 |

## 6.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

### 6.2.1. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Таблица 8

Показатели и критерии оценивания компетенций

| Планируемые результаты освоения ОПОП | Показатели сформированности компетенций | Критерии оценивания              |
|--------------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------------|
| 1                                    | 2                                       | 3                                |
| УК-2 Способен                        | – понимает круг задач в                 | Обучающийся обладает необходимой |

|                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющих ресурсы и ограничений | <p>рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющих ресурсы и ограничений;</p> <p>– применяет круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющих ресурсы и ограничений;</p> <p>– способен использовать знания, умения, владения в профессиональной деятельности.</p> | <p>системой знаний, достиг осознанного владения умениями, навыками и способами профессиональной деятельности. Демонстрирует способность анализировать, проводить сравнение и обоснование выбора методов решения заданий в практико-ориентированных ситуациях.</p> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

**Таблица 9**

**Этапы формирования компетенций**

| Наименование этапа                                           | Характеристика этапа                                                                                                                                          | Формы контроля                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1                                                            | 2                                                                                                                                                             | 3                                                                                                                                                                                      |
| Начальный (входной) этап формирования компетенций            | Диагностика входных знаний в рамках компетенций.                                                                                                              | Самоанализ, устный опрос                                                                                                                                                               |
| Текущий этап формирования компетенций                        | Выполнение обучающимися заданий, направленных на формирование компетенций<br>Осуществление выявления причин препятствующих эффективному освоению компетенций. | Активная учебная лекция; практические; самостоятельная работа:<br><br>устный опрос по диагностическим вопросам; письменная работа; самостоятельное решение контрольных заданий и т. д. |
| Промежуточный (аттестационный) этап формирования компетенций | Оценивание сформированности компетенций по отдельной части дисциплины или дисциплины в целом.                                                                 | <b>Экзамен:</b><br><br>– ответы на теоретические вопросы;<br><br>– выполнение практико-ориентированных заданий                                                                         |

## **6.2.2. Описание шкал оценивания**

**Таблица 10**

### **6.2.2.1. Описание шкалы оценивания ответа на экзамене**

*Вариант 1*



| <b>Оценка по номинальной шкале</b> | <b>Описание уровней результатов обучения</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Отлично</b>                     | <p>Обучающийся показывает глубокие, исчерпывающие знания в объеме пройденной программы, уверенно действует по применению полученных знаний на практике, демонстрируя умения и владения, определенные программой.</p> <p>Грамотно и логически стройно излагает материал при ответе, умеет формулировать выводы из изложенного теоретического материала, знает дополнительно рекомендованную литературу.</p> <p>Обучающийся способен действовать в нестандартных практико-ориентированных ситуациях. Отвечает на все дополнительные вопросы.</p> <p>Результат обучения показывает, что достигнутый уровень оценки результатов обучения по дисциплине является основой для формирования соответствующих компетенций.</p> |
| <b>Хорошо</b>                      | <p>Результат обучения показывает, что обучающийся продемонстрировал результат на уровне осознанного владения учебным материалом и учебными умениями, владениями по дисциплине.</p> <p>Допускает незначительные ошибки при освещении заданных вопросов.</p> <p>Обучающийся способен анализировать, проводить сравнение и обоснование выбора методов решения заданий в практико-ориентированных ситуациях.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Удовлетворительно</b>           | <p>Результат обучения показывает, что обучающийся обладает необходимой системой знаний и владеет некоторыми умениями по дисциплине.</p> <p>Ответы излагает хотя и с ошибками, но исправляемыми после дополнительных и наводящих вопросов.</p> <p>Обучающийся способен понимать и интерпретировать освоенную информацию, что является основой успешного формирования умений и владений для решения практико-ориентированных задач.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Неудовлетворительно</b>         | <p>Результат обучения обучающегося свидетельствует об усвоении им только элементарных знаний ключевых вопросов по дисциплине.</p> <p>Допущенные ошибки и неточности в ходе промежуточного контроля показывают, что обучающийся не овладел необходимой системой знаний и умений по дисциплине.</p> <p>Обучающийся допускает грубые ошибки в ответе, не понимает сущности излагаемого вопроса, не умеет применять знания на практике, дает неполные ответы на дополнительные и наводящие вопросы.</p>                                                                                                                                                                                                                   |

*Вариант 2*

| Критерии оценки                                                                                                                                              | Отлично | Хорошо | Удовлетворительно | Неудовлетворительно |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|--------|-------------------|---------------------|
| Уровень усвоения материала, предусмотренного программой                                                                                                      |         |        |                   |                     |
| Умение выполнять задания, предусмотренные программой                                                                                                         |         |        |                   |                     |
| Уровень знакомства с основной литературой, предусмотренной программой                                                                                        |         |        |                   |                     |
| Уровень знакомства с дополнительной литературой                                                                                                              |         |        |                   |                     |
| Уровень раскрытия причинно-следственных связей                                                                                                               |         |        |                   |                     |
| Уровень раскрытия междисциплинарных связей                                                                                                                   |         |        |                   |                     |
| Педагогическая ориентация (культура речи, манера общения, умение использовать наглядные пособия, способность заинтересовать аудиторию)                       |         |        |                   |                     |
| Качество ответа (его общая композиция, логичность, убежденность, общая эрудиция)                                                                             |         |        |                   |                     |
| Ответы на вопросы: полнота, аргументированность, убежденность, умение использовать ответы на вопросы для более полного раскрытия содержания вопроса          |         |        |                   |                     |
| Деловые и волевые качества обучающегося: ответственное отношение к работе, стремление к достижению высоких результатов, готовность к дискуссии, контактность |         |        |                   |                     |
| Выполнение практического задания                                                                                                                             |         |        |                   |                     |
| <b>Общая оценка</b>                                                                                                                                          |         |        |                   |                     |

### Вариант 3

#### Описание шкалы оценивания при тестировании на базе тестовых материалов института

| Оценка по номинальной шкале | % правильных ответов, полученных на тестировании |
|-----------------------------|--------------------------------------------------|
| Отлично                     | от 90 до 100                                     |
| Хорошо                      | от 75 до 89,99                                   |
| Удовлетворительно           | от 60 до 74,99                                   |

|                     |          |
|---------------------|----------|
|                     |          |
| Неудовлетворительно | менее 60 |

Таблица 11

#### 6.2.2.2. Описание шкалы оценивания

##### *Практическое (практико-ориентированное) задание*

| Оценка по номинальной шкале | Характеристики ответа обучающегося                                                                                                                                                                          |
|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Отлично</b>              | Обучающийся самостоятельно и правильно решил учебно-профессиональную задачу, уверенно, логично, последовательно и аргументированно излагал свое решение, используя профессиональную терминологию.           |
| <b>Хорошо</b>               | Обучающийся самостоятельно и в основном правильно решил учебно-профессиональную задачу, уверенно, логично, последовательно и аргументировано излагал свое решение, используя профессиональную терминологию. |
| <b>Удовлетворительно</b>    | Обучающийся в основном решил учебно-профессиональную задачу, допустил несущественные ошибки, слабо аргументировал свое решение, путаясь в профессиональных понятиях.                                        |
| <b>Неудовлетворительно</b>  | Обучающийся не решил учебно-профессиональную задачу.                                                                                                                                                        |

### 6.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для

#### оценки знаний, умений, владений, характеризующих этапы формирования

#### компетенций в процессе освоения образовательной программы

##### 6.3.1. Материалы для подготовки к экзамену

Таблица 12

##### Материалы, необходимые для оценки знаний (примерные теоретические вопросы)

к экзамену

| № п/п | Примерные формулировки вопросов Код                                           | Код компетенции |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| 1     | Природа и характер сервисной деятельности.                                    | УК-2            |
| 2     | Влияние научно-технического прогресса на сферу услуг.                         | УК-2            |
| 3     | Специфика рынка услуг. Особенности сферы сервиса.                             | УК-2            |
| 4     | Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.        | УК-2            |
| 5     | Жалобы и конфликты при обслуживании клиентов.                                 | УК-2            |
| 6     | Характеристика социально-культурного сервиса и сферы культурной деятельности. | УК-2            |
| 7     | Культура сервиса и культура обслуживания                                      | УК-2            |
| 8     | Состав и структура сферы услуг                                                | УК-2            |
| 9     | Классификация услуг по функциональной направленности                          | УК-2            |
| 10    | Проблемы регулирования сервисной деятельности на федеральном уровне           | УК-2            |
| 11    | Качество услуги в сервисной деятельности                                      | УК-2            |
| 12    | Стандартизация в управлении качеством услуг                                   | УК-2            |

**Таблица 13**

**Материалы, необходимые для оценки умений и владений  
(примерные практико-ориентированные задания)**

| № п/п | Темы примерных практико-ориентированных заданий                                                            | Код компетенций |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| 1.    | Тема 1. «Сравнительный анализ видов услуг» (по вариантам)                                                  | УК-2            |
| 2.    | Тема 2. «Установление правильности и ошибочности принципов современного сервиса»                           | УК-2            |
| 3.    | Тема 3. «Сравнительный анализ характеристик услуг по классификаторам по видам деятельности» (по вариантам) | УК-2            |
| 4.    | Тема 4 «Оценка готового проекта туристских и экскурсионных услуг»                                          | УК-2            |
| 5     | Дайте определение терминов «туризм», «турист», «экскурсант»                                                | УК-2            |

|   |                                                                                                                                                                                                     |      |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
|   | на основании ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ»                                                                                                                                           |      |
| 6 | Дайте определение терминов «туристская деятельность», «туристская индустрия», «туроператорская деятельность», «турагентская деятельность» на основании ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ» | УК-2 |

### **6.3.2. Темы и методические указания по подготовке рефератов, эссе и творческих заданий по дисциплине**

Написание рефератов (эссе, творческих заданий) не предусмотрено.

### **6.3.3. Методические указания по выполнению курсовой работы**

Курсовая работа по дисциплине учебным планом не предусмотрена.

### **6.3.4. Типовые задания для проведения текущего контроля формирования компетенций**

#### **6.3.4.1. Планы семинарских занятий**

#### **Перечень печатных и электронных образовательных и информационных ресурсов необходимых для освоения дисциплины.**

Семинарское занятие № 1. Тема «Услуги в современной экономике и их особенности как товара» (в форме дискуссии)

Вопросы для обсуждения:

1. Рынок услуг и его особенности.
2. Покупательский риск в сфере услуг.
3. Сегментирование рынка услуг.

Материалы для подготовки семинару см. Раздел 7. Перечень печатных и электронных образовательных и информационных ресурсов необходимых для освоения дисциплины.

Семинарское занятие № 2. Тема «Направления современного сервиса» (в форме дискуссии).

Вопросы для обсуждения:

1. Основные подходы к осуществлению сервиса.

2. Принципы современного сервиса.
3. Тенденции современного сервиса

Материалы для подготовки семинару см. Раздел 7. Перечень печатных и электронных образовательных и информационных ресурсов необходимых для освоения дисциплины.

Семинарское занятие № 3. Тема «Проблематика обслуживания в контактной зоне. Качество сервисных услуг и его показатели» (групповое обсуждение).

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие «контактной зоны».
2. Соответствие контактной зоны характеру и содержанию сервисной деятельности.
3. Профессионализм персонала.
4. Качество услуги.
5. Качество обслуживания.
6. Система показателей услуг.
7. Основные характеристики качества

Материалы для подготовки семинару см. Раздел 7. Перечень печатных и электронных образовательных и информационных ресурсов необходимых для освоения дисциплины.

Семинарское занятие № 4. Тема «Специфика туристических услуг» (в форме дискуссии).

Вопросы для обсуждения:

1. Виды туристского сервиса: внутренний, въездной, выездной, самостоятельный туризм.
2. Виды сервисной деятельности: услуги туроператора, услуги турагента, услуги при самостоятельном туризме, экскурсионные услуги.

Материалы для подготовки семинару см. Раздел 7. Перечень печатных и электронных образовательных и информационных ресурсов необходимых для освоения дисциплины.

Семинарское занятие № 5. Тема «Технологии экскурсионного обслуживания в туристской деятельности» (групповое обсуждение).

Вопросы для обсуждения:

1. Как классифицируется турпродукт по виду используемого транспорта?
1. Какой специализированный железнодорожный тур в Европе является самым известным и востребованным? Каков его маршрут?
2. Чем объясняется большая востребованность автобусных туристских программ по Европе для российских туристов?
3. Перечислите туристские операторские фирмы, специализирующиеся на организации автобусных туров и экскурсионных маршрутов в Европу.

4. Составьте проект примерной программы обслуживания иностранных туристов на автобусном туре по Челябинской области. Определить: перечень туристских предприятий, исполнителей туристских услуг, период предоставления услуг, перечень экскурсии достопримечательных объектов, комплекс досуговых мероприятий, продолжительность пребывания в каждом пункте маршрута, потребность в гидах, экскурсоводах и др. Расписать по дням обслуживания.

Материалы для подготовки семинару см. Раздел 7. Перечень печатных и электронных образовательных и информационных ресурсов необходимых для освоения дисциплины.

Семинарское занятие № 6. Тема «Технологии гостиничного сервиса в туристской деятельности» (групповое обсуждение).

Вопросы для обсуждения:

1. Какие туры являются более комфортабельными, но дорогими?
2. При применении какого вида транспорта в туризме используются остановки в пути?
3. Перечислите виды круизов.
4. Какой вид транспорта характеризуется низкой скоростью передвижения?
5. Перечислите достоинства железнодорожных туров.
6. Перечислите виды автотуров.
7. В каких видах туров высокая информативность?

Материалы для подготовки семинару см. Раздел 7. Перечень печатных и электронных образовательных и информационных ресурсов необходимых для освоения дисциплины.

#### **6.3.4.2. Задания для практических занятий**

**Практические занятия по дисциплине учебным планом не предусмотрены**

#### **6.3.4.3. Темы и задания для мелкогрупповых/индивидуальных занятий**

Мелкогрупповые/индивидуальные занятия по дисциплине учебным планом не предусмотрены.

#### **6.3.4.4. Типовые темы и задания контрольных работ (контрольного урока)**

Контрольная работа в учебном процессе не используется.

#### **6.3.4.5. Тестовые задания**

Тестовые задания включены в фонд оценочных средств. Используются тестовые

задания в форме выбор одного, двух и более правильных ответов из предложенных, установление соответствия (последовательности).

#### **6.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и владений, характеризующих этапы формирования компетенций**

1. Нормативно-методическое обеспечение текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся осуществляется в соответствии с «Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры» (утв. приказом Министерства образования и науки РФ № 301 от 05.04.2017) и локальными актами (положениями) образовательной организации «Об организации учебной работы» (утв. 25.09.2017), «О порядке проведения текущего контроля успеваемости обучающихся по программам высшего образования – программам бакалавриата, специалитета и магистратуры» (утв. 25.09.2017), «О порядке проведения промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования – программам бакалавриата, специалитета и магистратуры» (утв. 24.09.2018).

Конкретные формы и процедуры текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине отражены в 4 разделе «Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий».

Анализ и мониторинг промежуточной аттестации отражен в сборнике статистических материалов: «Итоги зимней (летней) зачетно-экзаменационной сессии».

2. Для подготовки к промежуточной аттестации рекомендуется пользоваться фондом оценочных средств:

- перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы (см. п. 6.1);
- описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (см. п. 6.2);
- типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, владений, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (см. п. 6.3).

3. Требования к прохождению промежуточной аттестации экзамен. Обучающийся должен:

- своевременно и качественно выполнять практические работы;
- своевременно выполнять самостоятельные задания;
- пройти промежуточное тестирование.

4. Во время промежуточной аттестации используются:

- бланки билетов (установленного образца);
- список теоретических вопросов и база практических заданий, выносимых на экзамен;
- описание шкал оценивания;
- справочные, методические и иные материалы.

2. Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья фонды оценочных средств адаптированы за счет использования специализированного оборудования для



инклюзивного обучения. Форма проведения текущей и итоговой аттестации для студентов-инвалидов устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т. п.). При необходимости студенту-инвалиду предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на экзамене.

## **7. ПЕРЕЧЕНЬ ПЕЧАТНЫХ И ЭЛЕКТРОННЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫХ РЕСУРСОВ НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **7.1. Печатные и (или) электронные образовательные ресурсы<sup>1</sup>**

1. Андреев, Е. А. Сервисология: учеб. пособие / Е. А. Андреев ; Челябин. гос. акад. культуры и искусств. – Челябинск, 2014. – 98 с. – Текст : электронный // Руконт: электронно-библиотечная система. — URL: <http://rucont.ru/efd/287020> (дата обращения: 29.03.2021). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
2. Иванова, Н. С. Сервисная деятельность: сервис и гостиничное хозяйство: учебное пособие / Н. С. Иванова. — Санкт-Петербург: ИЭО СПбУТУиЭ, 2016. — 232 с. — ISBN 978-5-94047-256-8. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/144179> (дата обращения: 08.02.2021). — Режим доступа: для авториз. Пользователей
3. Левшина, О. Н. Сервисная деятельность: учебное пособие / О. Н. Левшина, А. А. Цветков. — Санкт-Петербург: СПбГУ ГА, 2017. — 115 с. — Текст : электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/145535> (дата обращения: 08.02.2021). — Режим доступа: для авториз. пользователей Кусков А.С. Основы туризма: учебник / А. С. Кусков, Ю. А. Джаладян. – М.: КНОРУС, 2013. – 2013. – 400 с. – Текст: непосредственный
4. Основы туризма: учебник / А. И. Сеселкин, В. С. Новиков, Т. В. Рассохина [и др.]; под научной редакцией Е. Л. Писаревского. — Москва: Финансовый университет, 2014. — 384 с. — ISBN 978-5-4365-0134-5. — Текст: электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/151976> (дата обращения: 29.03.2021). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
5. Сухов, Р.И. Организация туристской деятельности: учебник для студентов направления подготовки 43.03.02 «Туризм» по дисциплине «Организация туристской деятельности» / Южный федеральный ун-т, Р.И. Сухов. — Ростов н/Д. : Изд-во ЮФУ, 2016. — 267 с. — ISBN 978-5-9275-2003-9. — Текст : электронный // Руконт: электронно-библиотечная система. — URL: <https://lib.rucont.ru/efd/63720> (дата обращения: 29.03.2021). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

---

<sup>1</sup>Обеспечение обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья печатными и электронными образовательными ресурсами осуществляется в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

## 7.2. Информационные ресурсы

### 7.2.1. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Библиотека диссертаций и рефератов России .– Режим доступа:  
<http://www.dslib.net>

Единое окно доступа к информационным ресурсам.– Режим доступа:  
<http://window.edu.ru>

Единый портал интернет-тестирования в сфере образования. – Режим доступа:  
[www.i-exam.ru](http://www.i-exam.ru)

«Киберленинка» Научная электронная библиотека.– Режим доступа:  
<https://cyberleninka.ru>

Научная электронная библиотека E-library .– Режим доступа:  
<https://elibrary.ru/defaultx.asp>

Национальная электронная библиотека – Режим доступа:<http://xn--90ax2c.xn--plai/>

Национальный открытый университет.– Режим доступа :<http://www.intuit.ru/>  
Образовательный ресурс по AdobePhotoshop.– Режим доступа:  
<http://photoshoplessons.ru/>

Росинформкультура: рос.система науч.-информ. Обеспечения культур.  
Деятельности: офиц. сайт. – Режим доступа: <http://infoculture.rsl.ru/RSKD/main.htm>

Российская книжная палата.– Режим доступа: <http://www.bookchamber.ru/>

ФГУП НТИЦ «Информрегистр» .– Режим  
доступа:<http://infoereg.ru/about/itemlist/category/49-obshhie-svedeniya>

ЭБС «Лань» – Режим доступа:<http://e.lanbook.com>

ЭБС «Рукоонт» — Режим доступа: <http://rucont.ru>

Электронная библиотека диссертаций РГБ – Режим  
доступа:<http://www.dslib.net>;

Polpred.com. Обзор СМИ. Россия и зарубежье – Режим доступа:  
<http://polpred.com/news>

WebofSciense – Режим доступа: <https://webofscience.com>.

#### Информационные справочные системы:

Гарант,

Консультант+

### 7.2.2. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет

- <http://www.russiatourism.ru> – сайт Федерального агентства по туризму РФ
- [www.i-exam.ru](http://www.i-exam.ru) – Единый портал интернет-тестирования в сфере образования.
- <http://www.tourdom.ru> – журнал «Туризм»
- <http://www.tourbus.ru/> - журнал «Туристический бизнес»
- <http://www.tpnews.ru/> - журнал «туризм: практика, проблемы, перспективы»
- <http://www.tourinfo.ru/> - журнал «Туринфо»
- <http://www.rtg.ru/> - «Российская туристская газета»
- <http://www.voyagemagazine.ru> – журнал «Вояж»
- <http://www.d-mir.ru/> - «Туризм и отдых»
- <http://www.geo-on-line.newmail.ru/> - журнал «GEO»
- <http://www.oip.ru/> - журнал «Отдых и путешествия»
- <http://www.rustur.ru> – журнал «Отдых в России»
- <http://www.lumarx.com/Aboutrjet.htm> - российский журнал «Экотуризм»
- <http://www.kommersant.ru> - газета «Коммерсант-Туризм»
- [http://www.kfrmat.ru/tostudents/library/periodic\\_review/](http://www.kfrmat.ru/tostudents/library/periodic_review/) - обзор статей из журналов «Туризм: практика, проблемы, перспективы», «Турбизнес» на сайте Российской международной академии туризма
- <http://ucpr.arbicon.ru/vnac00.htm> - «Вестник Национальной академии туризма»
- [http://www.pressa.ru/Docsfile/list/id\\_pub/50229](http://www.pressa.ru/Docsfile/list/id_pub/50229) - журнал «Путешествие по России»
- <http://www.pressa.ru/Themecontent/show/pade/2/tema/Sport-Puteshestviya/sort/pop/> - электронные версии печатных изданий по вопросам туризма
- [http://www.mgus.ru/science-journal/present\\_problem\\_of\\_service\\_and\\_tourism/](http://www.mgus.ru/science-journal/present_problem_of_service_and_tourism/) - журнал «Современные проблемы сервиса и туризма»
- <http://www.ttg-russia.ru/> - Туристская деловая газета

## 8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Комплексное изучение обучающимися дисциплины предполагает: овладение материалами лекций, учебной и дополнительной литературой, указанной в рабочей программе дисциплины; творческую работу обучающихся в ходе проведения семинарских (практических, индивидуальных) занятий, а также систематическое выполнение тестовых и иных заданий для самостоятельной работы обучающихся.

В ходе лекций раскрываются основные вопросы в рамках рассматриваемой темы, делаются акценты на наиболее сложные и интересные положения изучаемого материала, которые должны быть приняты обучающимися во внимание. Основой для подготовки обучающегося к семинарским занятиям являются лекции и издания, рекомендуемые преподавателем (см. п. 6.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, владений, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы).

Основной целью практических (индивидуальных) занятий является отработка профессиональных умений и владений навыками. В зависимости от содержания практического занятия могут быть использованы методики интерактивных форм обучения. Основное отличие активных и интерактивных упражнений и заданий в том, что они направлены не только и не столько на закрепление уже изученного материала, сколько на изучение нового.

Для выполнения заданий самостоятельной работы в письменной форме по темам обучающиеся, кроме рекомендуемой к изучению литературы, электронных изданий и интернет-ресурсов, должны использовать публикации по изучаемой теме в журналах: «Туризм», «Современные проблемы сервиса и туризма», «Гостиничное дело» (задания для самостоятельной работы см. в Разделе 5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине).

Предусмотрено проведение индивидуальной работы (консультаций) с обучающимися в ходе изучения материала данной дисциплины.

Выбор методов обучения для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья определяется с учетом особенностей восприятия ими учебной информации, содержания обучения, методического и материально-технического обеспечения. В образовательном процессе используются социально-активные и рефлексивные методы обучения, технологии социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими обучающимися, создания комфортного психологического климата в студенческой группе.

**Таблица 14**

**Оценочные средства по дисциплине с учетом вида контроля**

| Наименование<br>оценочного<br>средства      | Краткая характеристика<br>оценочного средства                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Виды контроля                                                              |
|---------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| Аттестация в<br>рамках текущего<br>контроля | Средство обеспечения обратной связи в учебном процессе, форма оценки качества освоения образовательных программ, выполнения учебного плана и графика учебного процесса в период обучения студентов.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Текущий<br><br>(аттестация)                                                |
| экзамен                                     | Формы отчетности обучающегося, определяемые учебным планом. Зачеты служат формой проверки качества выполнения обучающимися учебных работ, усвоения учебного материала практических и семинарских занятий. Экзамен служит для оценки работы обучающегося в течение срока обучения по дисциплине (модулю) и призван выявить уровень, прочность и систематичность полученных им теоретических и практических знаний, приобретения владения навыками самостоятельной работы, развития творческого мышления, умение синтезировать полученные знания и применять их в решении практических задач. | Промежуточный                                                              |
| Конспекты                                   | Вид письменной работы для закрепления и проверки знаний, основанный на умении «свертывать информацию», выделять главное.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Текущий (в рамках лекционных занятия или сам. работы)                      |
| Практическая<br>работа                      | Оценочное средство для закрепления теоретических знаний и отработки владения навыками и умений, способности применять знания при решении конкретных задач.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Текущий (в рамках практического занятия, сам. работы)                      |
| Ситуационные<br>задания                     | Задания, выполняемые обучающимися по результатам пройденной теории, включающие в себя не вопрос – ответ, а описание осмысленного отношения к полученной теории, т. е. рефлексия, либо применение данных теоретических знаний на практике.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Текущий (в рамках практического занятия, семинара или сам. работы)         |
| Собеседование                               | Средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т. п.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Текущий (в рамках лекции, аттестации),<br>промежуточный (часть аттестации) |
| Социальное<br>проектирование                | Совокупность таких приемов и способов обучения, при которых обучающиеся с помощью коллективной или индивидуальной деятельности по отбору, распределению и систематизации                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Текущий (в рамках практического занятия)                                   |

## **9. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, НЕОБХОДИМОГО ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Учебные аудитории для проведения учебных занятий по дисциплине оснащены оборудованием (учебная мебель, тематические стенды) и техническими средствами обучения (компьютерная техника, мультимедийное оборудование, проводной интернет).

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

– лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение: MicrosoftWindows, MicrosoftOffice 2007, GoogleChrome, InternetExplorer, ZoomTextFusion 11 Pro

## Лист изменений в рабочую программу дисциплины

В рабочую программу дисциплины внесены следующие изменения и дополнения:

| Учебный год | Реквизиты протокола Ученого совета | Номер раздела, подраздела | Содержание изменений и дополнений |
|-------------|------------------------------------|---------------------------|-----------------------------------|
| 2024/25     | Протокол №11 от 27.05.2024         |                           | Без изменений                     |
| 2025/26     | Протокол № 8 от 26.05.2025         |                           | Без изменений                     |
| 2026/27     | Протокол № 10 от 25.05.2026        |                           | Без изменений                     |
| 2027/28     |                                    |                           |                                   |

Учебное издание  
Автор-составитель  
Руслан Фаритович Курмакаев

# **ТЕХНОЛОГИИ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ**

## **Рабочая программа дисциплины**

программа бакалавриата

«Историко-культурный туризм»

по направлению подготовки 51.03.04Музеология и охрана объектов  
культурного и природного наследия

квалификация: бакалавр

Печатается в авторской редакции

*Подписано к печати*

*Формат 60x84/16*

*Заказ*

*Объем п. л.*

*Тираж 100 экз.*

Челябинский государственный институт культуры

454091, Челябинск, ул. Орджоникидзе, 36а

---

Отпечатано в типографии ЧГИК. Ризограф