

Документ подписан простой электронной подписью
 Информация о владельце:
 ФИО: КУЗНЕЦОВ АЛЕКСАНДР ИГОРЕВИЧ
 Должность: РЕКТОР
 Дата подписания: 06.10.2026 14:10:22
 Уникальный программный ключ:
 0ec0d544ced914f6d2e031d381fc0ed0880d90a0



МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ГУМАНИТАРНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «ЮУрГГПУ»)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Шифр	Наименование дисциплины (модуля)
УОП.02	Организация обслуживания в сфере туризма и гостиничного сервиса

Код направления подготовки	44.03.04
Направление подготовки	Профессиональное обучение (по отраслям)
Наименование (я) ОПОП (направленность / профиль)	Туризм и гостиничный сервис
Уровень образования	бакалавр
Форма обучения	заочная

Разработчики:

Должность	Учёная степень, звание	Подпись	ФИО
Доцент	кандидат педагогических наук, доцент		Ногина Анна Александровна

Рабочая программа рассмотрена и одобрена (обновлена) на заседании кафедры (структурного подразделения)

Кафедра	Заведующий кафедрой	Номер протокола	Дата протокола	Подпись
Кафедра подготовки педагогов профессионального обучения и предметных методик	Корнеева Наталья Юрьевна	3	18.11.2025	

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Пояснительная записка	3
2. Трудоемкость дисциплины (модуля) и видов занятий по дисциплине (модулю)	5
3. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий	6
4. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	9
5. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)	10
6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	15
7. Перечень образовательных технологий	17
8. Описание материально-технической базы	18

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

1.1 Дисциплина «Организация обслуживания в сфере туризма и гостиничного сервиса» относится к модулю обязательной части Блока 1 «Дисциплины/модули» основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 44.03.04 «Профессиональное обучение (по отраслям)» (уровень образования бакалавр). Дисциплина является обязательной к изучению.

1.2 Общая трудоемкость дисциплины составляет 6 з.е., 216 час.

1.3 Изучение дисциплины «Организация обслуживания в сфере туризма и гостиничного сервиса» основано на знаниях, умениях и навыках, полученных при изучении обучающимися следующих дисциплин: «География туризма», «История и инфраструктура туризма».

1.4 Дисциплина «Организация обслуживания в сфере туризма и гостиничного сервиса» формирует знания, умения и компетенции, необходимые для освоения следующих дисциплин: «Безопасность в туризме и гостиничном сервисе», «Гостиничная индустрия и ресторанный бизнес», «Индустрия гостеприимства: теория и практика», «Индустрия СПА и курортов», «Культурная и межкультурная коммуникация в сфере туризма и гостиничного сервиса», «Культурно-досуговая деятельность в индустрии туризма и гостиничного сервиса».

1.5 Цель изучения дисциплины:

формирование комплекса знаний о гостиничной деятельности и организации и управления гостиничным обслуживанием, об организации питания как об одной из основных туристских услуг, об организации обслуживания туристов различными видами транспорта

1.6 Задачи дисциплины:

- 1) ознакомление студентов с базовой терминологией, основными нормативными документами, регламентирующими деятельность гостиниц по размещению клиентов;
- 2) изучение основных видов гостиничных предприятий и правил предоставления услуг в гостиницах различных категорий;
- 3) знакомство с основными формами взаимодействия туристических фирм и владельцев гостиниц;
- 4) изучение важнейших функциональных подразделений гостиничного предприятия и с основными форм управления в гостиничном бизнесе

1.7 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы:

№ п/п	Код и наименование компетенции по ФГОС
Код и наименование индикатора достижения компетенции	
1	ПК-6 способен управлять текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса
	ПК.6.1 Знать основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных, теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала, теории межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, специализированные программы, используемые в гостиничных комплексах, основы финансового, бухгалтерского и статистического учета в сфере гостиничного комплекса
	ПК.6.2 Уметь осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса, координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса, использовать наставничество, делегирование, коучинг и другие современные формы развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса
	ПК.6.3 Владеть стратегическими и тактическими методами анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале, деловых и межличностных коммуникаций, проведения совещаний и собраний в трудовом коллективе

№ п/п	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Образовательные результаты по дисциплине
----------	---	--

1	ПК.6.1 Знать основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных, теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала, теории межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, специализированные программы, используемые в гостиничных комплексах, основы финансового, бухгалтерского и статистического учета в сфере гостиничного комплекса	З.1 Знает основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных, теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала, теории межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, специализированные программы, используемые в гостиничных комплексах, основы финансового, бухгалтерского и статистического учета в сфере гостиничного комплекса.
2	ПК.6.2 Уметь осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса, координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса, использовать наставничество, делегирование, коучинг и другие современные формы развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	У.1 Умеет осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса, координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса, использовать наставничество, делегирование, коучинг и другие современные формы развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.
3	ПК.6.3 Владеть стратегическими и тактическими методами анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале, деловых и межличностных коммуникаций, проведения совещаний и собраний в трудовом коллективе	В.1 Владеет стратегическими и тактическими методами анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале, деловых и межличностных коммуникаций, проведения совещаний и собраний в трудовом коллективе.

2. ТРУДОЕМКОСТЬ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) И ВИДОВ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Наименование раздела дисциплины (темы)	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)			Итого часов
	Л	ПЗ	СРС	
Итого по дисциплине	10	18	171	199
Первый период контроля				
Модуль 1	4	6	58	68
Общая характеристика мирового гостиничного хозяйства.	4		16	20
Классификация средств размещения		2	16	18
Система классификации предприятий гостиничного хозяйства в РФ.		4	26	30
Итого по видам учебной работы	4	6	58	68
Форма промежуточной аттестации				
Зачет				4
Итого за Первый период контроля				72
Второй период контроля				
Модуль 2	4	6	58	68
Национальные гостиничные цепи.	4		16	20
Современные формы управления в гостиничном бизнесе		2	26	28
Таймшер – организация клубного отдыха		4	16	20
Итого по видам учебной работы	4	6	58	68
Форма промежуточной аттестации				
Зачет				4
Итого за Второй период контроля				72
Третий период контроля				
Модуль 3	2	6	55	63
Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.	2		18	20
Особенности организации гостиничного хозяйства.		4	18	22
Организация и технология предоставления дополнительных услуг в гостиницах.		2	19	21
Итого по видам учебной работы	2	6	55	63
Форма промежуточной аттестации				
Экзамен				9
Итого за Третий период контроля				72

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

3.1 Лекции

Наименование раздела дисциплины (модуля)/ Тема и содержание	Трудоемкость (кол-во часов)
1. Модуль 1	4
Формируемые компетенции, образовательные результаты: ПК-6: 3.1 (ПК.6.1), У.1 (ПК.6.2), В.1 (ПК.6.3)	
1.1. Общая характеристика мирового гостиничного хозяйства. Тенденции развития в России и за рубежом. Объемы и динамика мирового рынка гостиничных услуг. Место гостиничной индустрии в структуре туризма. Современное состояние и тенденции развития рынка гостиничных услуг в РФ. Учебно-методическая литература: 1, 2, 3	4
2. Модуль 2	4
Формируемые компетенции, образовательные результаты: ПК-6: 3.1 (ПК.6.1), У.1 (ПК.6.2), В.1 (ПК.6.3)	
2.1. Национальные гостиничные цепи. Предпосылки и история возникновения гостиничных цепей, преимущества объединения гостиничных предприятий в международные цепи. Типы гостиничных объединений: интегрированные гостиничные цепи и консорциумы. Десятка крупнейших гостиничных цепей, их характеристика, основные бренды. Проникновение международных гостиничных на российский туристский рынок, особенности формирования национальных гостиничных цепей Учебно-методическая литература: 1, 2, 3	4
3. Модуль 3	2
Формируемые компетенции, образовательные результаты: ПК-6: 3.1 (ПК.6.1), У.1 (ПК.6.2), В.1 (ПК.6.3)	
3.1. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. Основные положения и требования к гостиничным предприятиям, права и обязанности сторон при организации гостиничного обслуживания Учебно-методическая литература: 1, 2, 3	2

3.2 Практические

Наименование раздела дисциплины (модуля)/ Тема и содержание	Трудоемкость (кол-во часов)
1. Модуль 1	6
Формируемые компетенции, образовательные результаты: ПК-6: 3.1 (ПК.6.1), У.1 (ПК.6.2), В.1 (ПК.6.3)	
1.1. Классификация средств размещения Классификация средств размещения, рекомендуемая ВТО: коллективные и индивидуальные средства размещения. Особенности национальных подходов к классификации гостиниц: классификация гостиниц в США, Великобритании, Греции, Китае и пр. Типология средств размещения, характеристика отдельных типов гостиниц (флотели, апартаменты и др.) Учебно-методическая литература: 1, 2, 3	2
1.2. Система классификации предприятий гостиничного хозяйства в РФ. Действующие нормативы в отношении классификации гостиниц. Положение о государственной системе классификации гостиниц и других средств размещения. Особенности новой системы классификации гостиниц. Минимальные требования к гостиничным предприятиям Учебно-методическая литература: 1, 2, 3	4
2. Модуль 2	6
Формируемые компетенции, образовательные результаты: ПК-6: 3.1 (ПК.6.1), У.1 (ПК.6.2), В.1 (ПК.6.3)	

2.1. Современные формы управления в гостиничном бизнесе Франчайзинг, управление по контракту, гостиничные консорциумы. Современные формы договорных отношений в гостиничном управлении. Определение франчайзинга, основные участники договора, его условия. Преимущества и недостатки для сторон-участников. Управление по контракту –особенности договора, преимущества и недостатки для сторон- участников. Особенности объединения в гостиничные консорциумы, типы консорциумов. Учебно-методическая литература: 1, 2, 3	2
2.2. Таймшер – организация клубного отдыха Определение таймшерного отдыха, особенности его организации. Обменные компании. Структура таймшерного бизнеса. Особенности таймшера в РФ. Учебно-методическая литература: 1, 2, 3	4
3. Модуль 3	6
Формируемые компетенции, образовательные результаты: ПК-6: 3.1 (ПК.6.1), У.1 (ПК.6.2), В.1 (ПК.6.3)	
3.1. Особенности организации гостиничного хозяйства. Службы гостиниц, и особенности их функционирования. Организационная структура современной гостиницы. Основные подразделения (службы) их функциональные обязанности. Служба приема и размещения. Административная служба. Служба безопасности. Служба питания. Финансовая и коммерческая службы. Инженерная служба. Учебно-методическая литература: 1, 2, 3	4
3.2. Организация и технология предоставления дополнительных услуг в гостиницах. Порядок бронирования гостиничных услуг, основная документация. Правила размещения и приема гостей. Порядок регистрации иностранных граждан. Учет использования номерного фонда, основная документация. Правила расчета с проживающими в гостинице. Учебно-методическая литература: 1, 2, 3	2

3.3 СРС

Наименование раздела дисциплины (модуля)/ Тема для самостоятельного изучения	Трудоемкость (кол-во часов)
1. Модуль 1	58
Формируемые компетенции, образовательные результаты: ПК-6: 3.1 (ПК.6.1), У.1 (ПК.6.2), В.1 (ПК.6.3)	
1.1. Общая характеристика мирового гостиничного хозяйства. Задание для самостоятельного выполнения студентом: 1. Объемы и динамика мирового рынка гостиничных услуг. 2. Место гостиничной индустрии в структуре туризма. 3. Современное состояние и тенденции развития рынка гостиничных услуг в РФ. Учебно-методическая литература: 1, 2, 3	16
1.2. Классификация средств размещения Задание для самостоятельного выполнения студентом: 1. Определения различных средств размещения туристов. Рекомендации ВТО по классификации средств размещения. 2. Системы классификаций средств размещения принятые в разных странах. 3. Классификация гостиниц по целевым рынкам. 4. Характеристика отдельных типов гостиниц (ротель, ботель, флотель и т.п.) 5. Необычные средства размещения Учебно-методическая литература: 1, 2, 3	16
1.3. Система классификации предприятий гостиничного хозяйства в РФ. Задание для самостоятельного выполнения студентом: 1.Становление классификации в России. 2. Действующие нормативы в отношении классификации гостиниц. 3. Положение о государственной системе классификации гостиниц и других средств размещения. 4. Особенности новой системы классификации гостиниц 5. Минимальные требования к гостиничным предприятиям Учебно-методическая литература: 1, 2, 3	26
2. Модуль 2	58

Формируемые компетенции, образовательные результаты: ПК-6: 3.1 (ПК.6.1), У.1 (ПК.6.2), В.1 (ПК.6.3)	
2.1. Национальные гостиничные цепи. Задание для самостоятельного выполнения студентом: 1. Определение гостиничной цепи. Типы гостиничных объединений. 2. Преимущества объединения гостиниц в цепи. 3. Повышение конкурентоспособности гостиниц за счет объединения. 4. Международные гостиничные цепи в России. 5. Особенности формирования национальных гостиничных цепей. Учебно-методическая литература: 1, 2, 3	16
2.2. Современные формы управления в гостиничном бизнесе Задание для самостоятельного выполнения студентом: 1. Управление гостиничными предприятиями по договору франчайзинга: определение и особенности договора. 2. Гостиниц в консорциумы и их типы. 3. Управление по контракту: определение и особенности договора. 4. Преимущества и недостатки сторон- участников при управлении по контракту. Учебно-методическая литература: 1, 2, 3	26
2.3. Таймшер – организация клубного отдыха Задание для самостоятельного выполнения студентом: 1. История возникновения и современное состояние клубного отдыха. 2. Главные элементы таймшерной системы. 3. Специфика турпродукта в системе таймшер. 4. Деятельность обменных компаний. Учебно-методическая литература: 1, 2, 3	16
3. Модуль 3	55
Формируемые компетенции, образовательные результаты: ПК-6: 3.1 (ПК.6.1), У.1 (ПК.6.2), В.1 (ПК.6.3)	
3.1. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. Задание для самостоятельного выполнения студентом: 1. Роль транспортных услуг в составе туристского продукта. 2. Виды и средства перевозок в туризме и их характеристики. 3. Мотивация выбора вида перевозки. Сравнение эффективности различных видов перевозок. 4. Становление и развитие различных видов транспорта: -автомобильного; -железнодорожного; -воздухоплавания; -водного; 5. Опыт использования животных в качестве транспортных средств в туризме 6. Современное состояние транспортной системы 7. Классификация транспортных путешествий. Международная классификация транспортных средств и транспортных путешествий. Учебно-методическая литература: 1, 2, 3	18
3.2. Особенности организации гостиничного хозяйства. Задание для самостоятельного выполнения студентом: 1. Особенности гостиничного продукта и его реализации. 2. Специфика гостиничного труда. 3. Служба управления номерным фондом и особенности ее работы. 4. Служба питания и особенности обслуживания гостей в ресторанах и прочих предприятиях питания. 5. Технические и инженерные службы гостиниц Учебно-методическая литература: 1, 2, 3	18
3.3. Организация и технология предоставления дополнительных услуг в гостиницах. Задание для самостоятельного выполнения студентом: 1. Виды услуг оказываемых в гостинице. 2. Организация бытового обслуживания в гостиницах различных классов. 3. Технология предоставления транспортных услуг. Трансфер. Учебно-методическая литература: 1, 2, 3	19

4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Учебно-методическая литература

№ п/п	Библиографическое описание (автор, заглавие, вид издания, место, издательство, год издания, количество страниц)	Ссылка на источник в ЭБС
Основная литература		
1	Безрукова Н.Л. Технологии обслуживания в гостиничном предприятии. Учебно-методическое пособие	https://www.iprbookshop.ru/145750.html
2	Елфимова Ю.М., Иволга А.Г., Михайлова К.Ю., Радишаускас Т.А. Специфика организации и технологии обслуживания гостиничного фонда. Учебное пособие	https://www.iprbookshop.ru/76056.html
Дополнительная литература		
3	Абдель Вахед Э.А.М., Мендельсон В.А., Абуталипова Л.Н. Современные технологии в индустрии туризма и гостиничном сервисе. Учебник	https://www.iprbookshop.ru/129161.html

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

5.1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций

Код компетенции по ФГОС					
Код образовательного результата дисциплины	Текущий контроль				Промежуточная аттестация
	Доклад/сообщение	Кейс-задачи	Конспект урока	Мультимедийная презентация	Зачет/Экзамен
ПК-6					
3.1 (ПК.6.1)	+				+
У.1 (ПК.6.2)			+	+	+
В.1 (ПК.6.3)		+			+

5.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

5.2.1. Текущий контроль.

Типовые задания к разделу "Модуль 1":

1. Доклад/сообщение

1. Виды железнодорожных сообщений и подвижного состава.
2. Виды железнодорожных сообщений.
3. Классификация подвижного состава в России и за рубежом.
4. Перевозочные документы.
5. Правила перевозки пассажиров железнодорожным транспортом.
6. Правила перевозки багажа и ручной клади
7. Сервис для пассажиров в России и за рубежом.
8. Современное состояние ж/д транспорта. Решение конкретных ситуаций по теме

Количество баллов: 5

2. Кейс-задачи

1. Классификация подвижного состава автотранспорта.
2. Требования, предъявляемые к туристским автобусам.
3. Правила обслуживания авто пассажиров на внутренних маршрутах.
4. Обеспечение безопасности авто пассажиров на внутренних маршрутах.
5. Организация перевозок туристов на международных маршрутах (документы, особенности обслуживания)
6. Прокат автомобилей за рубежом.
7. Особенности проката автомобилей в России.
8. Решение конкретных ситуаций по теме

Количество баллов: 15

3. Конспект урока

1. Назначение и принципы составления меню.
2. Виды меню, их характеристика
3. Карта вин и карта коктейлей.
4. Сырная страница
5. Основные методы анализа меню на предприятиях общественного питания различных типов

Количество баллов: 10

4. Мультимедийная презентация

1. Типы обслуживания на предприятиях питания туристов.
2. Сравнительная характеристика различных типов обслуживания.
3. Отличительные черты американского типа обслуживания.
4. Отличительные черты французского типа обслуживания
5. Английский сервис на предприятиях питания

6. Немецкий сервис в ресторанном бизнесе

Количество баллов: 10

Типовые задания к разделу "Модуль 2":

1. Доклад/сообщение

Влияние религии на особенности питания.

Подготовка продуктов к походу. Расчет необходимого количества.

Составление плавающей раскладки. Отличительные черты питания в походах различных категорий сложности.

Организация питания туристов в лыжном походе.

Организация питания туристов в водном походе.

Количество баллов: 5

2. Кейс-задачи

Чем, на ваш взгляд, различаются типичные и нетипичные услуги индустрии туризма? Определите, какие из перечисленных ниже услуг относятся к группе типичных, а какие – к группе нетипичных услуг:

гостиницы;

транспортные предприятия;

экскурсионные бюро;

учебные заведения туристского профиля;

информационные и рекламные службы;

научно-исследовательские и проектные организации туристского профиля;

туроператорские и турагентские фирмы;

предприятия питания;

производственные туристские предприятия;

предприятия торговли;

предприятия сферы досуга и развлечения;

учреждения самодельного туризма;

органы управления туризмом;

учебные учреждения, готовящие специалистов для сферы туризма;

индустрия сопутствующих услуг, предприятия, предоставляющие туристам

сопутствующие услуги. Чем, на ваш взгляд, различаются типичные и нетипичные услуги индустрии

туризма? Определите, какие из перечисленных ниже услуг относятся к группе типичных,

а какие – к группе нетипичных услуг:

гостиницы;

транспортные предприятия;

экскурсионные бюро;

учебные заведения туристского профиля;

информационные и рекламные службы;

научно-исследовательские и проектные организации туристского профиля;

туроператорские и турагентские фирмы;

предприятия питания;

производственные туристские предприятия;

предприятия торговли;

предприятия сферы досуга и развлечения;

учреждения самодельного туризма;

органы управления туризмом;

учебные учреждения, готовящие специалистов для сферы туризма;

индустрия сопутствующих услуг, предприятия, предоставляющие туристам

сопутствующие услуги.

Количество баллов: 15

3. Мультимедийная презентация

Организация питания в горных походах.

Питание в спелеологическом походе.

Особенности питания в турпоходе в жаркое время.

Суточный рацион. Калорийность питания.

Питание туристов в экстремальной ситуации

Количество баллов: 10

Типовые задания к разделу "Модуль 3":

1. Доклад/сообщение

Права пассажиров железнодорожного транспорта

Обязанности и ответственность перевозчика на железной дороге

Классификация поездов железнодорожного транспорта

Специфика железнодорожного обслуживания за рубежом

Возврат железнодорожного билета, права пассажиров.

Классификация туристских автобусов.

Количество баллов: 5

2. Кейс-задачи

Назовите отличие организаций непосредственного обслуживания от организаций косвенного обслуживания. Определите, какие из перечисленных ниже услуг относятся к первой группе, а какие – ко второй:

поставщики туристских услуг (туроператоры и турагентства);
информационные туристские организации;
транспортные компании-перевозчики;
предприятия по производству продуктов, мебели, одежды и т.д.;
спортивно-оздоровительные предприятия;
организации по оказанию дополнительных услуг туристам (гиды, автопрокатные фирмы, музейно-экскурсионный бизнес и другие предприятия);
рекламные организации;
страховые компании, предприятия размещения;
городские транспортные предприятия;
предприятия питания;
банки и прочие финансовые организации;
лечебные заведения;
учебные заведения.

Количество баллов: 15

3. Мультимедийная презентация

Этапы разработки и утверждения автодорожного маршрута
Составляющие паспорта транспортного (авто) маршрута
Требования, предъявляемые, к автобусу для длительных путешествий
Провоз багажа на международных маршрутах, возмещение ущерба за утрату багажа.
Основные атрибуты, указанные в авиационных билетах
Случаи продления действия билета
Правила перевозки багажа самолетом
Ответственность перевозчика на международных авиалиниях

Количество баллов: 10

5.2.2. Промежуточная аттестация

Промежуточная аттестация проводится в соответствии с Положением о текущем контроле и промежуточной аттестации в ФГБОУ ВО «ЮУрГГПУ».

Первый период контроля

1. Зачет

Вопросы к зачету:

1. Гостиничная услуга: определение и особенности предоставления.
2. Гостиница: определение, типы, характеристика.
3. Гостиничный и туристический бизнес, его место и роль в экономике
4. Основные этапы развития мировой гостиничной индустрии.
5. Нормативно- правовое регулирование деятельности предприятий гостиничного хозяйства.
6. Международные гостиничные правила.
7. Правила предоставления гостиничных услуг в России
8. Рекомендации ВТО по классификации средств размещения.
9. Системы классификаций средств размещения принятые в разных странах.
10. Международные гостиничные сети: формы и преимущества объединения.
11. Крупнейшие международные гостиничные сети
12. Формирование российских гостиничных сетей.
13. Управление гостиничными предприятиями по договору франчайзинга
14. Управление по контракту: определение и особенности договора.
15. Гостиничные консорциумы: определение и особенности объединения
16. Главные элементы таймшерной системы.
17. Развитие таймшерной системы в РФ.
18. Взаимоотношения туристических фирм и отелей.
19. Основные требования к персоналу гостиничных предприятий.
20. Автоматизация гостиничного бизнеса: развитие и особенности применения.

Второй период контроля

1. Зачет

Вопросы к зачету:

1. Порядок бронирования мест и номеров в гостинице.
2. Порядок регистрации и размещения гостя.
3. Основные службы гостиницы и их характеристика.
4. Особенности организации службы приема и размещения
5. Особенности организации службы обслуживания номерного фонда
6. Особенности организации службы бронирования
7. Особенности организации службы маркетинга
8. Особенности организации службы безопасности
9. Особенности организации инженерно-технической службы
10. Особенности организации службы безопасности.
11. Организация и технология предоставления дополнительных услуг в гостиницах.
12. Номерной фонд гостиницы. Определение, вместимость, виды номеров
13. Требования, предъявляемые к гостиницам 1-2 *
14. Требования, предъявляемые к гостиницам 3*
15. Требования, предъявляемые к гостиницам 4*, 5*
16. Развитие автомобильного транспорта в России.
17. Развитие железнодорожного транспорта и туризма.
18. Классификация транспортных путешествий и транспортных средств.
19. Факторы, влияющие на выбор путешествий
20. Международная классификация транспортных средств

Третий период контроля

1. Экзамен

Вопросы к экзамену:

1. Эволюция предприятий общественного питания.
2. Системы общественного питания.
3. Предприятия общественного питания: понятия, типы, классификация.
4. Требования, предъявляемые к предприятиям общественного питания.
5. Методы и формы обслуживания туристов. Типы обслуживания.
6. Назначение и принципы составления меню.
7. Характеристика основных методов анализа меню
8. Виды и характеристика основных видов меню.
9. Характеристика прогрессивных технологий обслуживания.
10. Обслуживание туристов в гостиницах.
11. Обслуживание питанием в воздушном транспорте.
12. Требования к питанию на борту самолета.
13. Характеристика фабрик бортового питания
14. Питание туристов в железнодорожном транспорте.
15. Организация питания в автобусных турах
16. Особенности питания туристов водного транспорта.
17. Общие правила сервировки стола.
18. Последовательность подачи блюд в ресторане.
19. Характеристика предприятий быстрого обслуживания.
20. Организация обслуживания по типу шведского стола.
21. Характеристика основных видов приемов и банкетов. Организация приема заказа на банкет.
22. Традиции русского чаепития.
23. Сравнительная характеристика чайных церемоний народов Азии.
24. Организация чайного банкета.
25. Особенности русской национальной кухни.
26. Сравнительная характеристика питания двух славянских народов (по выбору студента)
27. Сравнительная характеристика двух среднеазиатских народов (по выбору студента)
28. Особенности питания прибалтийских народов.
29. Сравнительная характеристика двух народов юго-восточной Азии. (по выбору студента)
30. Особенности питания японцев.
31. Особенности питания туристов из Китая.
32. Особенности китайской национальной кухни. Провинциальные отличия кухонь.
33. Особенности питания туристов из Кореи.

34. Особенности питания англичан.
35. Особенности питания туристов из Испании.
36. Особенности французской национальной кухни.
37. Особенности питания итальянцев.
38. Особенности питания туристов из Венгрии.
39. Особенности питания туристов из Египта
40. Особенности повседневного питания американцев

5.3. Примерные критерии оценивания ответа студентов на экзамене (зачете):

Отметка	Критерии оценивания
"Отлично"	- дается комплексная оценка предложенной ситуации - демонстрируются глубокие знания теоретического материала и умение их применять - последовательное, правильное выполнение всех заданий - умение обоснованно излагать свои мысли, делать необходимые выводы
"Хорошо"	- дается комплексная оценка предложенной ситуации - демонстрируются глубокие знания теоретического материала и умение их применять - последовательное, правильное выполнение всех заданий - возможны единичные ошибки, исправляемые самим студентом после замечания преподавателя - умение обоснованно излагать свои мысли, делать необходимые выводы
"Удовлетворительно" ("зачтено")	- затруднения с комплексной оценкой предложенной ситуации - неполное теоретическое обоснование, требующее наводящих вопросов преподавателя - выполнение заданий при подсказке преподавателя - затруднения в формулировке выводов
"Неудовлетворительно" ("не зачтено")	- неправильная оценка предложенной ситуации - отсутствие теоретического обоснования выполнения заданий

6. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Лекции

Лекция - одна из основных форм организации учебного процесса, представляющая собой устное, монологическое, систематическое, последовательное изложение преподавателем учебного материала с демонстрацией слайдов и фильмов. Работа обучающихся на лекции включает в себя: составление или слежение за планом чтения лекции, написание конспекта лекции, дополнение конспекта рекомендованной литературой.

Требования к конспекту лекций: краткость, схематичность, последовательная фиксация основных положений, выводов, формулировок, обобщений. В конспекте нужно помечать важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Последующая работа над материалом лекции предусматривает проверку терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. В конспекте нужно обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии.

2. Практические

Практические (семинарские занятия) представляют собой детализацию лекционного теоретического материала, проводятся в целях закрепления курса и охватывают все основные разделы.

Основной формой проведения практических занятий и семинаров является обсуждение наиболее проблемных и сложных вопросов по отдельным темам, а также решение задач и разбор примеров и ситуаций в аудиторных условиях.

При подготовке к практическому занятию необходимо, ознакомиться с его планом; изучить соответствующие конспекты лекций, главы учебников и методических пособий, разобрать примеры, ознакомиться с дополнительной литературой (справочниками, энциклопедиями, словарями). К наиболее важным и сложным вопросам темы рекомендуется составлять конспекты ответов. Следует готовить все вопросы соответствующего занятия: необходимо уметь давать определения основным понятиям, знать основные положения теории, правила и формулы, предложенные для запоминания к каждой теме.

В ходе практического занятия надо давать конкретные, четкие ответы по существу вопросов, доводить каждую задачу до окончательного решения, демонстрировать понимание проведенных расчетов (анализов, ситуаций), в случае затруднений обращаться к преподавателю.

3. Зачет

Цель зачета – проверка и оценка уровня полученных студентом специальных знаний по учебной дисциплине и соответствующих им умений и навыков, а также умения логически мыслить, аргументировать избранную научную позицию, реагировать на дополнительные вопросы, ориентироваться в массиве информации.

Подготовка к зачету начинается с первого занятия по дисциплине, на котором обучающиеся получают предварительный перечень вопросов к зачету и список рекомендуемой литературы, их ставят в известность относительно критериев выставления зачёта и специфике текущей и итоговой аттестации. С самого начала желательно планомерно осваивать материал, руководствуясь перечнем вопросов к зачету и списком рекомендуемой литературы, а также путём самостоятельного конспектирования материалов занятий и результатов самостоятельного изучения учебных вопросов.

По результатам сдачи зачета выставляется оценка «зачтено» или «не зачтено».

4. Экзамен

Экзамен преследует цель оценить работу обучающегося за определенный курс: полученные теоретические знания, их прочность, развитие логического и творческого мышления, приобретение навыков самостоятельной работы, умения анализировать и синтезировать полученные знания и применять их для решения практических задач.

Экзамен проводится в устной или письменной форме по билетам, утвержденным заведующим кафедрой. Экзаменационный билет включает в себя два вопроса и задачи. Формулировка вопросов совпадает с формулировкой перечня вопросов, доведенного до сведения обучающихся не позднее чем за один месяц до экзаменационной сессии.

В процессе подготовки к экзамену организована предэкзаменационная консультация для всех учебных групп.

При любой форме проведения экзаменов по билетам экзаменатору предоставляется право задавать студентам дополнительные вопросы, задачи и примеры по программе данной дисциплины. Дополнительные вопросы, также как и основные вопросы билета, требуют развернутого ответа.

Результат экзамена выражается оценкой «отлично», «хорошо», «удовлетворительно».

5. Доклад/сообщение

Доклад – развернутое устное (возможен письменный вариант) сообщение по определенной теме, сделанное публично, в котором обобщается информация из одного или нескольких источников, представляется и обосновывается отношение к описываемой теме.

Основные этапы подготовки доклада:

1. четко сформулировать тему;
2. изучить и подобрать литературу, рекомендуемую по теме, выделив три источника библиографической информации:
 - первичные (статьи, диссертации, монографии и т. д.);
 - вторичные (библиография, реферативные журналы, сигнальная информация, планы, граф-схемы, предметные указатели и т. д.);
 - третичные (обзоры, компилятивные работы, справочные книги и т. д.);
3. написать план, который полностью согласуется с выбранной темой и логично раскрывает ее;
4. написать доклад, соблюдая следующие требования:
 - структура доклада должна включать краткое введение, обосновывающее актуальность проблемы; основной текст; заключение с краткими выводами по исследуемой проблеме; список использованной литературы;
 - в содержании доклада общие положения надо подкрепить и пояснить конкретными примерами; не пересказывать отдельные главы учебника или учебного пособия, а изложить собственные соображения по существу рассматриваемых вопросов, внести свои предложения;
5. оформить работу в соответствии с требованиями.

6. Мультимедийная презентация

Мультимедийная презентация – способ представления информации на заданную тему с помощью компьютерных программ, сочетающий в себе динамику, звук и изображение.

Для создания компьютерных презентаций используются специальные программы: PowerPoint, Adobe Flash CS5, Adobe Flash Builder, видеофайл.

Презентация – это набор последовательно сменяющих друг друга страниц – слайдов, на каждом из которых можно разместить любые текст, рисунки, схемы, видео - аудио фрагменты, анимацию, 3D – графику, фотографию, используя при этом различные элементы оформления.

Мультимедийная форма презентации позволяет представить материал как систему опорных образов, наполненных исчерпывающей структурированной информацией в алгоритмическом порядке.

Этапы подготовки мультимедийной презентации:

1. Структуризация материала по теме;
2. Составление сценария реализации;
3. Разработка дизайна презентации;
4. Подготовка медиа фрагментов (тексты, иллюстрации, видео, запись аудиофрагментов);
5. Подготовка музыкального сопровождения (при необходимости);
6. Тест-проверка готовой презентации.

7. Кейс-задачи

Кейс – это описание конкретной ситуации, отражающей какую-либо практическую проблему, анализ и поиск решения которой позволяет развивать у обучающихся самостоятельность мышления, способность выслушивать и учитывать альтернативную точку зрения, а также аргументировано отстаивать собственную позицию.

Рекомендации по работе с кейсом:

1. Сначала необходимо прочесть всю имеющуюся информацию, чтобы составить целостное представление о ситуации; не следует сразу анализировать эту информацию, желательно лишь выделить в ней данные, показавшиеся важными.
2. Требуется охарактеризовать ситуацию, определить ее сущность и отметить второстепенные элементы, а также сформулировать основную проблему и проблемы, ей подчиненные. Важно оценить все факты, касающиеся основной проблемы (не все факты, изложенные в ситуации, могут быть прямо связаны с ней), и попытаться установить взаимосвязь между приведенными данными.
3. Следует сформулировать критерий для проверки правильности предложенного решения, попытаться найти альтернативные способы решения, если такие существуют, и определить вариант, наиболее удовлетворяющий выбранному критерию.
4. В заключении необходимо разработать перечень практических мероприятий по реализации предложенного решения.
5. Для презентации решения кейса необходимо визуализировать решение (в виде электронной презентации, изображения на доске и пр.), а также оформить письменный отчет по кейсу.

8. Конспект урока

Конспект урока – это полный и подробный план предстоящего урока, который отражает его содержание и включает развернутое описание его хода.

Содержание урока зависит от множества факторов: предмета, возрастной группы учащихся, вида урока и т.д. Однако основные принципы составления конспекта урока являются общими.

Основные требования к составлению конспекта урока:

- методы, цели, задачи урока должны соответствовать возрасту учащихся и теме занятия;
- цели и задачи должны быть достижимы и четко сформулированы;
- наличие мотивации к изучению темы;
- ход урока должен способствовать выполнению поставленных задач и достижению целей.

Схема плана-конспекта урока

1. Тема урока. Информативное и лаконичное определение того, чему посвящено занятие.
2. Цели урока. Цели указывают на то, зачем проводится занятие и что оно даст учащимся.
3. Планируемые задачи. В данном разделе указывается минимальный набор знаний и умений, который учащиеся должны приобрести по окончании занятия.
4. Вид и форма урока. Указывается к какому виду относится урок (ознакомление, закрепление, контрольная и др.) и в какой форме он проходит (лекция, игра, беседа и т.д.)
5. Ход урока. Этот раздел является самым объемным и трудоемким. Он включает в себя подпункты, которые соответствуют этапам урока (приветствие, опрос, проверка домашнего задания и т.д.). Все они должны быть озаглавлены, а также учитель должен указать количество отведенного времени для каждого элемента. В конспекте описываются задачи, содержание, деятельность обучающихся на каждом этапе урока.
6. Методическое обеспечение урока. В этом пункте учитель указывает все, что будет использоваться в ходе урока (учебники, раздаточный материал, карты, инструменты, технические средства и т.д.).

Схема плана-конспекта урока может быть дополнена другими элементами.

7. ПЕРЕЧЕНЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

1. Дифференцированное обучение (технология уровневой дифференциации)
2. Развивающее обучение
3. Кейс-технологии

8. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ

1. компьютерный класс – аудитория для самостоятельной работы
2. учебная аудитория для лекционных занятий
3. учебная аудитория для семинарских, практических занятий
4. Лицензионное программное обеспечение:
 - Операционная система Windows 10/«Алът Образование» 11
 - Microsoft Office Professional Plus/LibreOffice
 - Антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition
 - Справочная правовая система Консультант плюс
 - 7-zip/Менеджер архивов
 - Adobe Acrobat Reader DC/Просмотрщик pdf и djvu-документов
5. Специализированное оборудование и технические средства обучения: