

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Пензенский государственный аграрный университет»

СОГЛАСОВАНО

Председатель методической
комиссии инженерного факультета



А.С. Иванов

26 октября 2022 г.

УТВЕРЖДАЮ

Декан инженерного
факультета



А.В. Поликанов

26 октября 2022 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.13

КУЛЬТУРА ТУРИСТСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Направление подготовки
43.03.02 Туризм

Направленность (профиль) программы
Агротуризм

Квалификация
«Бакалавр»

Форма обучения – очная

Пенза – 2022

Рабочая программа дисциплины разработана в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 516, с учётом требований профессионального стандарта «Экскурсовод (гид)», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 24.12.2021 № 913н; «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 7 мая 2015 г. № 282н.

Составитель рабочей программы:

к.ф.н., доцент



Т.Г. Дорофеева

Рецензент:

к.и.н., доцент



Н.Н. Сологуб

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры «Философия, история и иностранные языки» 26 октября 2022 года, протокол № 4.

Заведующей кафедрой
д.ф.н., доцент



Н.П. Пугачева

Рабочая программа одобрена на заседании методической комиссии инженерного факультета 26 октября 2022 года, протокол № 2.

Председатель методической комиссии
инженерного факультета



А.С. Иванов

Рецензия

на рабочую программу дисциплины «Культура туристского обслуживания», разработанную кандидатом философских наук, доцентом Дорофеевой Т.Г. для студентов, обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 Туризм.

Рабочая программа дисциплины «Культура туристского обслуживания» рассчитана на общий объем 108 часов. Общая трудоемкость изучения дисциплины составляет 3 зачетные единицы.

Рабочая программа дисциплины «Культура туристского обслуживания», подготовленная кандидатом философских наук, доцентом Дорофеевой Т.Г., составлена на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 516, с учётом требований профессионального стандарта «Экскурсовод (гид)», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 24.12.2021 № 913н; «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 7 мая 2015 г. № 282н.

Автор определил цели и задачи изучения дисциплины, требования к результатам освоения дисциплины и показал, на формирование каких компетенций она направлена. Представляется верным определение тематики практических занятий. Для них выбраны основные темы курса, раскрывающие особенности разделов дисциплины.

Тематика практических занятий позволяет подробно остановиться на важных вопросах дисциплины. Интерес вызывает раздел «Образовательные технологии». В рабочей программе представлен богатый список информационного обеспечения дисциплины (основной, дополнительной, интернет-сайты, компьютерные программы, и др.).

Важным представляется раздел «Методические указания для обучающегося по освоению дисциплины», где автор показывает, как использовать материалы рабочей программы, как работать с тестовым материалом, выполнить реферат и т.д. Рабочая программа содержит словарь терминов, помогающий ориентироваться студентам в области научной и профессиональной деятельности.

Рабочая программа дисциплины «Культура туристского обслуживания», отвечает предъявляемым требованиям и рекомендуется к рассмотрению на заседании методической комиссии инженерного факультета ФГБОУ ВО Пензенский ГАУ.

Рецензент:
канд. ист. наук, доцент



Н.Н. Сологуб

ЭКСПЕРТНОЕ ЗАКЛЮЧЕНИЕ

на фонд оценочных средств дисциплины «Культура туристского обслуживания», по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (уровень бакалавриата)
направленность (профиль) Агротуризм

Фонд оценочных средств составлен в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования - **бакалавриат** по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 516, с учётом требований профессионального стандарта «Экскурсовод (гид)», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 24.12.2021 № 913н; «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 7 мая 2015 г. № 282н.

Дисциплина «Культура туристского обслуживания», относится к части, формируемой участниками образовательных отношений учебного плана – Б1.В.13.

Разработчиком представлен комплект документов, включающий:

перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы; описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания; типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы; методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Перечень формируемых компетенций, которыми должны овладеть обучающиеся в ходе освоения дисциплины «Культура туристского обслуживания» в рамках ОПОП ВО, соответствуют ФГОС и современным требованиям рынка труда:

- способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде (УК-3);
- способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах (УК-5);
- способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применения клиентоориентированных технологий (ПКС-6);
- способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации (ПКС-7);
- способен вести переговоры, встречи с партнерами, потребителями, заинтересованными сторонами по согласованию условий взаимодействия по разработке и реализации туристских продуктов (услуг) (ПКС-8).

Критерии и показатели оценивания компетенций, шкалы оценивания обеспечивают проведение всесторонней оценки результатов обучения, уровня сформированности компетенций.

Контрольные задания и иные материалы оценки результатов обучения ОПОП бакалавриата разработаны на основе принципов оценивания: валидности, определенности, однозначности, надежности; соответствуют требованиям к составу и взаимосвязи оценочных средств и позволяют объективно оценить результаты обучения и уровни сформированности компетенций.

Объем фондов оценочных средств (далее – ФОС) соответствует учебному плану направления подготовки 43.03.02 Туризм (уровень бакалавриата). Содержание ФОС соответствует целям ОПОП по направлению подготовки, 43.03.02 Туризм (уровень бакалавриата), будущей профессиональной деятельности обучающихся. Качество ФОС обеспечивает объективность результатов при проведении оценивания результатов обучения.

ОБЩИЕ ВЫВОДЫ

На основании проведенной экспертизы можно сделать заключение, что ФОС рабочей программы дисциплины «Культура туристского обслуживания» по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (квалификация бакалавр), направленность (профиль) Агротуризм, разработанный доцентом кафедры «Философия, история и иностранные языки», кандидатом философских наук Дорофеевой Т.Г., соответствует ФГОС и современным требованиям рынка труда, что позволит при его реализации успешно провести оценку заявленных компетенций.

Эксперт:

Заместитель министра культуры и туризма,
кандидат исторических наук, доцент
И.Н. Мавлюдов

Министерство культуры и туризма
440026, г. Пенза, ул. Красная, 71.



Выписка из протокола № 4
заседания кафедры «Философия, история и иностранные языки»
от 26.10.2022 г.

ПРИСУТСТВОВАЛИ:

Зав. кафедрой д-р филос. наук, доцент Пугачева Н.П., д-р философ. наук, профессор Пугачев О.С., канд. философ. наук, доцент Дорофеева Т.Г., канд. истор. наук, доцент Самойлова И.В., канд. ист. наук, доцент Кирсанов Р.С., доцент Дмитриева С.Ю., канд. пед. наук, доцент Куликова Ю.Н., ст. преподаватель Терешкина Е.Н., ст. преподаватель Шарунов О.С., преподаватель Семенова Т.А., канд. филос. наук, преподаватель Дунаева А.В., преподаватель Христосова А.О., преподаватель Романова Е.О., преподаватель Калинина В.О., преподаватель Белых К.С., преподаватель Кожухова О.В., преподаватель Шейкина К.Я.

ПОВЕСТКА ДНЯ:

Обсуждение рабочей программы и фонда оценочных средств по дисциплине «Культура туристского обслуживания» для студентов, обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, направленность (профиль) программы Агротуризм. Разработчик: Дорофеева Т.Г.

СЛУШАЛИ:

Дорофееву Т.Г., представившую рабочую программу и фонд оценочных средств по дисциплине «Культура туристского обслуживания», направление подготовки 43.03.02 Туризм. Она кратко изложил содержание рабочей программы и ФОСа и входящие в них материалы.

ВЫСТУПИЛИ:

Пугачева Н.П. отметила, что рабочая программа и фонд оценочных средств по дисциплине «Культура туристского обслуживания», направление подготовки 43.03.02 Туризм, составлены методически правильно и выступила с предложением их одобрить.

ПОСТАНОВИЛИ:

Представленные рабочую программу и фонд оценочных средств по дисциплине «Культура туристского обслуживания», направление подготовки 43.03.02 Туризм, направленность (профиль) программы Агротуризм, одобрить и просить методическую комиссию инженерного факультета об их утверждении.

Голосовали: «За» – единогласно

Зав. кафедрой

«Философия, история и иностранные языки»

Секретарь



Пугачева Н.П.

Дунаева А.В.

Выписка из протокола № 2 от 26.10.2022 г.
заседания методической комиссии инженерного факультета

Присутствовали члены методической комиссии: Поликанов А.В., Иванов А.С., Шумаев В.В., Кухмазов К.З., Яшин А.В., Орехов А.А., Семикова Н.М., Пугачева Н.П., Польшивный Ю.В., Спицын И.А., Рыблов М.В., Воронова И.А.

Повестка дня: рассмотрение и утверждение рабочей программы дисциплины «Культура туристского обслуживания» для студентов, обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 Туризм.

Слушали: Иванова А.С., который отметил, что рабочая программа дисциплины «Культура туристского обслуживания» подготовленная к.ф.н, доцентом Дорофеевой Т.Г., одобрена и рекомендована к использованию в учебном процессе на заседании кафедры философии, истории и иностранных языков протокол №4 от 26 октября 2022 г.

Необходимость в представленной программе объясняется приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 516 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 43.03.02.

Выступили: Яшин А.В., который отметил, что представленная на рассмотрение рабочая программа выполнена в соответствии с положением о порядке разработки и утверждения основных образовательных программ высшего образования, утверждённых ректором академии, и может быть использована в учебном процессе Пензенского ГАУ.

Постановили: Рабочую программу дисциплины «Культура туристского обслуживания» для обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 одобрить и рекомендовать к использованию в учебном процессе инженерного факультета.

Председатель методической комиссии

инженерного факультета



А.С. Иванов

**Лист регистрации изменений и дополнений к рабочей программе
дисциплины «Культура туристского обслуживания»**

№ п/п	Раздел	Изменения и дополнения	Дата, № протокола, виза зав. кафедрой	Дата, № протокола, виза председателя методической комиссии	С какой даты вводятся
1	9. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	Новая редакция таблицы 9.2 – Перечень информационных технологий (перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем), используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине с учетом изменения содержания сайтов	26.08.2024 №1 	28.08.2024, № 11 	01.09.2024
2	10. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса	Новая редакция таблицы 10.1 «Материально-техническое обеспечение дисциплины» в части состава лицензионного программного обеспечения и реквизитов подтверждающих документов	26.08.2024 №1 	28.08.2024, № 11 	01.09.2024

**Лист регистрации изменений и дополнений к рабочей программе
дисциплины**

№ п/п	Раздел	Изменения и дополнения	Дата, № протокола, виза зав. кафедрой	Дата, № протокола, виза председателя методической комиссии	С какой даты вводятся
1	9. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	Новая редакция таблицы 9.2 – Перечень информационных технологий (перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем), используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине с учетом изменения содержания сайтов	28.08.2025 №1 	28.08.2025 № 11 	01.09.2025
2	10. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса	Новая редакция таблицы 10.1 «Материально-техническое обеспечение дисциплины» в части состава лицензионного программного обеспечения и реквизитов подтверждающих документов	28.08.2025 №1 	28.08.2025 № 11 	01.09.2025

1 ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель – формирование у будущих специалистов знаний содержания и норм культуры сервиса, культуры деловых взаимоотношений в туристской индустрии.

Задачи:

- овладеть знаниями по организационной, психологической, эстетической, экономической культуре сервиса;
- получить знания по корпоративной культуре предприятия сервиса;
- знать особенности культуры производственного менеджмента в сервисе.

2 ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина направлена на формирование универсальных и профессиональных компетенций:

- способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде (УК-3);
- способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах (УК-5);
- способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применения клиентоориентированных технологий (ПКС-6);
- способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации (ПКС-7);
- способен вести переговоры, встречи с партнерами, потребителями, заинтересованными сторонами по согласованию условий взаимодействия по разработке и реализации туристских продуктов (услуг) (ПКС-8).

Индикаторы и дескрипторы части соответствующей компетенции, формируемой в процессе изучения дисциплины «Культура туристского обслуживания», оцениваются при помощи оценочных средств, приведенных в таблице 2.1

Таблица 2.1 – Планируемые результаты обучения по дисциплине, индикаторы достижения компетенций, наименование контрольных мероприятий*

№ пп	Код Индикатора Достижения компетенции	Наименование индикатора достижения компетенции	Код планируемого результата обучения	Планируемые результаты обучения	Наименование контрольных мероприятий
1	ИД-1 _{УК-3}	Знать: проблемы подбора эффективной команды; основные условия эффективной командной работы; модели организационного поведения, факторы формирования организационных отношений; стратегии и принципы командной работы, основные характеристики организационного климата и взаимодействия членов команды в организации	314 (ИД-1 _{УК-3})	Знать: социальные нормы и модели социального поведения при осуществлении профессиональной деятельности	Реферат Контрольная работа Доклад Тест Зачет
2	ИД-2 _{УК-3}	Уметь: определять стиль управления и эффективность руководства командой; выработать командную стратегию; применять принципы и методы организации командной деятельности; выбирать методы и методики исследования профессиональных практических задач	У14 (ИД-2 _{УК-3})	Уметь: выстраивать социальные взаимоотношения при осуществлении профессиональной деятельности	Реферат Контрольная работа Доклад Зачет

* ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, В Т.Ч. В ФОРМЕ ЗАДАНИЙ ТЕСТОВОГО ТИПА, ПРЕДСТАВЛЕНЫ В ПРИЛОЖЕНИИ. ЗАДАНИЯ ТЕСТОВОГО ТИПА МОГУТ БЫТЬ ИСПОЛЬЗОВАНЫ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ДИАГНОСТИЧЕСКИХ ПРОЦЕДУР, В Т.Ч. ДИАГНОСТИЧЕСКОЙ РАБОТЫ, В РАМКАХ НОКО.

3	ИД-3УК-3	Владеть: организацией и управлением командным взаимодействием в решении поставленных целей; созданием команды для выполнения практических задач; участием в разработке стратегии командной работы; умением работать в команде	В14 (ИД-3УК-3)	Владеть: навыками общения с различными социальными группами и категориями при осуществлении профессиональной деятельности	Реферат Доклад Контрольная работа Творческое задание Зачет
4	ИД-1УК-5	Знать: психологические основы социального взаимодействия, направленного на решение профессиональных задач; основные принципы организации деловых контактов; методы подготовки к переговорам, национальные, этнокультурные и конфессиональные особенности и народные традиции населения; основные концепции взаимодействия в организации, особенности дидактического взаимодействия	314 (ИД-1УК-5)	Знать: нормы этикета и правила социального взаимодействия в профессиональной деятельности	Реферат Контрольная работа Доклад Тест Зачет
5	ИД-2УК-5	Уметь: грамотно, доступно излагать профессиональную информацию в процессе межкультурного взаимодействия; соблюдать этические нормы и права человека; анализировать особенности	У14 (ИД-2УК-5)	Уметь: воспринимать межкультурное разнообразие общества как основу профессиональной деятельности	Реферат Контрольная работа Доклад Зачет

		социального взаимодействия с учетом национальных, этнокультурных, конфессиональных особенностей			
6	ИД-3уК-5	Владеть: организацией продуктивного взаимодействия в профессиональной среде с учетом национальных, этнокультурных, конфессиональных особенностей; преодолением коммуникативных, образовательных, этнических, конфессиональных и других барьеров в процессе межкультурного взаимодействия; выявлением разнообразия культур в процессе межкультурного взаимодействия	В14 (ИД-3уК-5)	Владеть: навыками социального взаимодействия с учетом конфессиональных и национальных особенностей	Реферат Доклад Контрольная работа Творческое задание Зачет
7	ИД-1ПК-6	Знать: нормы безопасности комплексного туристского обслуживания, нормативно-правовые документы и стандарты качества услуг в туристской индустрии	310 (ИД-1ПК-6)	Знать: правила клиентоориентирования туристского обслуживания	Реферат Контрольная работа Доклад Тест Зачет
8	ИД-2ПК-6	Уметь: обеспечивать стандарты качества и нормы безопасности комплексного туристского обслуживания с использованием клиентоориентированных технологий, в соответствии с запросом	У10 (ИД-2ПК-6)	Уметь: обеспечивать туристское обслуживание с использованием клиентоориентированных технологий	Реферат Контрольная работа Доклад Зачет

		потребителей и нормативно-правовыми документами			
9	ИД-3ПКС-6	Владеть: навыками организации экскурсионной и туристической деятельности в соответствии со стандартами качества, нормами безопасности, нормативно-правовыми актами и с использованием клиентоориентированных технологий	В10 (ИД-3ПКС-6)	Владеть: обслуживания экскурсантов с использованием клиентоориентированных технологий	Реферат Доклад Контрольная работа Творческое задание Зачет
10	ИД-1ПКС-7	Знать: нормы межличностного и делового общения, межкультурной коммуникации, взаимоотношения с потребителями при осуществлении экскурсионной и туристической деятельности	39 (ИД-1ПКС-7)	Знать: правила сопровождения туристов (экскурсантов) в процессе проведения экскурсий <i>Профессиональный стандарт «Экскурсовод (гид)» ПС 04.005, трудовая функция D/02.6 «Сопровождение туристов (экскурсантов) по маршруту экскурсии» – ОТФ D)</i>	Реферат Контрольная работа Доклад Тест Зачет
11	ИД-2ПКС-7	Уметь: осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации и обеспечивать партнерское взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами с учетом международных стандартов обслуживания, норм	У9 (ИД-2ПКС-7)	Уметь: осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации с учетом отечественных и международных традиций гостеприимства	Реферат Контрольная работа Доклад Зачет

		межличностного общения			
12	ИД-3ПКС-7	Владеть: навыками внутренней и внешней профессиональной коммуникации с потребителями, клиентами и заинтересованными сторонами	В9 (ИД-3ПКС-7)	Владеть: навыками осуществления коммуникации с туристами (экскурсантами), их консультирование по маршруту экскурсии <i>Профессиональный стандарт «Экскурсовод (гид)» ПС 04.005, трудовая функция D/03.6 «Ознакомление туристов (экскурсантов) с объектами показа» – ОТФ D)</i>	Реферат Доклад Контрольная работа Творческое задание Зачет
13	ИД-1ПКС-8	Знать: методы партнерского взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами при туристической деятельности и реализации туристского продукта	312 (ИД-1ПКС-8)	Знать: методы взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами - представителям и разных культур <i>(Профессиональный стандарт «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц» ПС 33.007, трудовая функция B/02.6 «Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами» – ОТФ B)</i>	Реферат Контрольная работа Доклад Тест Зачет

				<i>ыми сторонами» – ОТФ В)</i>	
14	ИД-2ПКС-8	Уметь: вести переговоры, встречи с партнёрами, заинтересованными сторонами по согласованию условий взаимодействия по разработке и реализации туристских продуктов	У12 (ИД-2ПКС-8)	Уметь: осуществлять обслуживания в соответствии с этнокультурными, историческими, национальными и религиозными традициями	Реферат Контрольная работа Доклад Зачет
15	ИД-3ПКС-8	Владеть: навыками проведения встреч, переговоров и презентаций туристского продукта потребителям, партнерам и другим заинтересованным сторонам при реализации туристских продуктов организации туристической деятельности	В12 (ИД-3ПКС-8)	Владеть: навыками организации сопровождения туристов (экскурсантов) к объектам показа, объектам общественного питания, местам проведения культурно-зрелищных/спортивных мероприятий, средствам размещения <i>Профессиональный стандарт «Экскурсовод (гид)» ПС 04.005, трудовая функция D/02.6 «Сопровождение туристов (экскурсантов) по маршруту экскурсии» – ОТФ D)</i>	Реферат Доклад Контрольная работа Творческое задание Зачет

3. Место учебной дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Культура туристского обслуживания», относится к части, формируемой участниками образовательных отношений учебного плана – Б1.В.13.

4. Объем и структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 часов (таблица 4.1).

Таблица 4.1 – Распределение общей трудоемкости дисциплины «Культура туристского обслуживания», по формам и видам учебной работы

№ п/п	Форма и вид учебной работы	Условное обозначение по учебному плану	Трудоёмкость, ч/з.е.
			очная форма обучения (2 семестр)
1	Контактная работа – всего	Контакт часы	49 / 1,4
1.1	Лекции	Лек	16 / 0,44
1.2	Семинары и практические занятия	Пр	32 / 0,89
1.3	Лабораторные работы	Лаб	-
1.4	Текущие консультации,	КТ	0,8 / 0,02
1.5	Сдача зачета	КЗ	0,2 / 0,01
1.7	Предэкзаменационные консультации по дисциплине	КПЭ	-
1.8	Сдача экзамена	КЭ	-
2	Общий объем самостоятельной работы		59/ 1,6
2.1	Самостоятельная работа	СР	59 / 1,6
2.2	Контроль (самостоятельная подготовка к сдаче зачета)	Контроль	-
	Всего	По плану	108 / 3

Форма промежуточной аттестации:

- по очной форме обучения – зачет 2 курс, 3 семестр;

5 Содержание дисциплины

Таблица 5.1 – Наименование разделов дисциплины и их содержание

№ раздела	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела	Код планируемого результата обучения
1	Культура туристского обслуживания	Общая характеристика культуры сервиса. Организационная культура сервиса. Психологическая культура сервиса. Эстетическая культура сервиса. Корпоративная культура предприятия сервиса. Культура деловых взаимоотношений на предприятии сервиса. Роль имиджа в формировании культуры сервиса. Культура производственного менеджмента в сервисе.	314 (ИД-1УК-3), У14 (ИД-2УК-3), В14 (ИД-3УК-3), 314 (ИД-1УК-5), У14 (ИД-2УК-5), В14 (ИД-3УК-5), 310 (ИД-1ПКС-6), У10 (ИД-2ПКС-6), В10 (ИД-3ПКС-6), 39 (ИД-1ПКС-7), У9 (ИД-2ПКС-7), В9 (ИД-3ПКС-7), 312 (ИД-1ПКС-8), У12 (ИД-2ПКС-8), В12 (ИД-3ПКС-8).

5.2 Наименование тем лекций и их объем в часах с указанием рассматриваемых вопросов и формы обучения

Таблица 5.2.1 – Наименование тем лекций и их объем в часах с указанием рассматриваемых вопросов (очная форма обучения)

№ п/п	№ раздела дисциплины	Тема лекции	Рассматриваемые вопросы	Время, ч
1	2	3	4	5
1	Раздел 1	Общая характеристика культуры сервиса	1. Понятие культуры сервиса. 2. Составные элементы культуры сервиса. 3. Представители культуры сервиса – предприятия сферы обслуживания.	2
2	Раздел 1	Организационная культура сервиса	1. Понятие и признаки организационной культуры. 2. Объективные элементы организационной культуры сервисного предприятия: символика, внешний вид задания, интерьер, цвета, удобство, оборудование, мебель.	2

			3. Субъективные элементы организационной культуры сервисного предприятия: ценности, ритуалы, табу, образы, мифы, связанные с историей предприятия, принятые нормы общения.	
3	Раздел 1	Психологическая культура сервиса	1. Понятие экстремальной профессиональной компетенции. 2. Аффективные реакции клиентов и методы воздействия на них. 3. Эффективные поведенческие навыки сотрудников сферы обслуживания.	2
4	Раздел 1	Эстетическая культура сервиса	1. Показатели культуры обслуживания. Критерии оценки уровня обслуживания. 2. Внешнее оформление помещения, эстетика интерьера, создание комфортных условий обслуживания. 3. Внешний вид персонала. эстетика рабочего места персонала.	2
5	Раздел 1	Корпоративная культура предприятия сервиса	1. Понятие корпоративной культуры типы корпоративной культуры. 2. Формирование корпоративной культуры на предприятии сервиса.	2
6	Раздел 1	Культура деловых взаимоотношений на предприятии сервиса	1. Этика делового общения в отношении руководителя к подчиненным. 2. Этика делового общения в отношении подчиненного к своему начальнику. 3. Этика делового общения между коллегами. 4. Этика делового общения сотрудников предприятия сервиса с клиентами.	2
7	Раздел 1	Роль имиджа в формировании культуры сервиса	1. Понятие имиджа сервисного предприятия 2. Характеристики имиджа сервисного предприятия. 3. Элементы имиджа. 4. Компоненты фирменного стиля сервисного предприятия.	2
8	Раздел 1	Культура производственного	1. Производственный менеджмент:	2

		менеджмента в сервисе	содержание и особенности. 2. Функции производственного менеджмента в сервисе. 3. Особенности культуры производственного менеджмента в сервисе	
Итого				16

5.3 Наименование тем практических занятий, их объем в часах и содержание

Таблица 5.3.1 – Наименование тем практических занятий, их объем в часах и содержание (очная форма обучения)

№ п/п	№ раздела дисциплины	Тема лекции	Рассматриваемые вопросы	Время, ч
1	2	3	4	5
1	Раздел 1	Общая характеристика культуры сервиса	1. Понятие культуры сервиса. 2. Составные элементы культуры сервиса. 3. Представители культуры сервиса – предприятия сферы обслуживания.	4
2	Раздел 1	Организационная культура сервиса	1. Понятие и признаки организационной культуры. 2. Объективные элементы организационной культуры сервисного предприятия: символика, внешний вид задания, интерьер, цвета, удобство, оборудование, мебель. 3. Субъективные элементы организационной культуры сервисного предприятия: ценности, ритуалы, табу, образы, мифы, связанные с историей предприятия, принятые нормы общения.	4
3	Раздел 1	Психологическая культура сервиса	1. Понятие экстремальной профессиональной компетенции. 2. Аффективные реакции клиентов и методы воздействия на них. 3. Эффективные поведенческие навыки сотрудников сферы обслуживания.	4
4	Раздел 1	Эстетическая культура сервиса	1. Показатели культуры обслуживания. Критерии оценки	4

			<p>уровня обслуживания.</p> <p>2. Внешнее оформление помещения, эстетика интерьера, создание комфортных условий обслуживания.</p> <p>3. Внешний вид персонала.</p> <p>эстетика рабочего места персонала.</p>	
5	Раздел 1	Корпоративная культура предприятия сервиса	<p>1. Понятие корпоративной культуры</p> <p>Типы корпоративной культуры.</p> <p>2. Формирование корпоративной культуры на предприятии сервиса.</p>	4
6	Раздел 1	Культура деловых взаимоотношений на предприятии сервиса	<p>1. Этика делового общения в отношении руководителя к подчиненным.</p> <p>2. Этика делового общения в отношении подчиненного к своему начальнику.</p> <p>3. Этика делового общения между коллегами.</p> <p>4. Этика делового общения сотрудников предприятия сервиса с клиентами.</p>	4
7	Раздел 1	Роль имиджа в формировании культуры сервиса	<p>1. Понятие имиджа сервисного предприятия</p> <p>2. Характеристики имиджа сервисного предприятия.</p> <p>3. Элементы имиджа.</p> <p>4. Компоненты фирменного стиля сервисного предприятия.</p>	4
8	Раздел 1	Культура производственного менеджмента в сервисе	<p>1. Производственный менеджмент: содержание и особенности.</p> <p>2. Функции производственного менеджмента в сервисе.</p> <p>3. Особенности культуры производственного менеджмента в сервисе</p>	4
Итого				32

5.4 Распределение трудоёмкости самостоятельной работы по видам работ (с указанием формы обучения)

Таблица 5.4.1 – Распределение трудоёмкости самостоятельной работы (СР) по видам работ (очная форма обучения)

№	Вид работы	Время, ч	Вид контроля
1	Самостоятельное изучение разделов, переработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к практическим занятиям	38	Устный опрос, письменный опрос («пятиминутки» по терминам, персоналиям)
2	Выполнение индивидуальных домашних заданий, рефератов	10	Проверка и оценка работ преподавателем, представление реферата в виде доклада
3	Подготовка к тестированию	2	Тестирование
4	Подготовка к зачету	9	Зачет
Итого		59	

6 ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Таблица 6.1 – Тема, задания, вопросы и перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельного изучения (очная форма обучения)

№ п/п	№ раздела	Тема	Вопросы	Задание	Время, ч	Рекомендуемая литература
1	1	Экономическая культура сервисного предприятия	1. Основные экономические функции сервисного предприятия. 2. Субъекты сервисной деятельности. 3. Экономические особенности сервисной деятельности. 314 (ИД-1УК-3), У14 (ИД-2УК-3), В14 (ИД-3УК-3), 314 (ИД-1УК-5), У14 (ИД-2УК-5), В14 (ИД-3УК-5), 310 (ИД-1ПКС-6), У10 (ИД-2ПКС-6),	Реферат и доклад, письменное домашнее задание	4	Основная литература: 1-2 Дополнительная литература: 1-4

			В10 (ИД-3ПКС-6), 39 (ИД-1ПКС-7), У9 (ИД-2ПКС-7), В9 (ИД-3ПКС-7), 312 (ИД-1ПКС-8), У12 (ИД-2ПКС-8), В12 (ИД-3ПКС-8).			
2	1	Презентация услуг	1. Структура презентации 2. Правила создания презентаций 314 (ИД-1УК-3), У14 (ИД-2УК-3), В14 (ИД-3УК-3), 314 (ИД-1УК-5), У14 (ИД-2УК-5), В14 (ИД-3УК-5), 310 (ИД-1ПКС-6), У10 (ИД-2ПКС-6), В10 (ИД-3ПКС-6), 39 (ИД-1ПКС-7), У9 (ИД-2ПКС-7), В9 (ИД-3ПКС-7), 312 (ИД-1ПКС-8), У12 (ИД-2ПКС-8), В12 (ИД-3ПКС-8).	Реферат и доклад, письменное домашнее задание	4	Основная литература: 1-2 Дополнительная литература: 1-4
3	1-2	Текущая самостоятельная работа	См. планы практических занятий 314 (ИД-1УК-3), У14 (ИД-2УК-3), В14 (ИД-3УК-3), 314 (ИД-1УК-5), У14 (ИД-2УК-5), В14 (ИД-3УК-5), 310 (ИД-1ПКС-6), У10 (ИД-2ПКС-6), В10 (ИД-3ПКС-6), 39 (ИД-1ПКС-7), У9 (ИД-2ПКС-7), В9 (ИД-3ПКС-7), 312 (ИД-1ПКС-8), У12 (ИД-2ПКС-8), В12 (ИД-3ПКС-8).	Повторение лекций, изучение материала учебников и учебных пособий, подготовка к практическим занятиям	28	Основная литература: 1-2 Дополнительная литература: 1-4
4	1-2	Текущая самостоятельная работа	См. задания для индивидуальных домашних работ и темы рефератов 314 (ИД-1УК-3), У14 (ИД-2УК-3), В14 (ИД-3УК-3), 314 (ИД-1УК-5), У14 (ИД-2УК-5), В14 (ИД-3УК-5), 310 (ИД-1ПКС-6), У10 (ИД-2ПКС-6), В10 (ИД-3ПКС-6), 39 (ИД-1ПКС-7), У9 (ИД-2ПКС-7), В9 (ИД-3ПКС-7), 312 (ИД-1ПКС-8), У12 (ИД-2ПКС-8), В12 (ИД-3ПКС-8).	Выполнение индивидуальных домашних заданий, рефератов	10	Основная литература: 1-2 Дополнительная литература: 1-4

5	1-3	Текущая самостоятельная работа	См. тесты 314 (ИД-1УК-3), 314 (ИД-1УК-5), 310 (ИД-1ПКС-6), 39 (ИД-1ПКС-7), 312 (ИД-1ПКС-8),	Подготовка к тестированию	2	Основная литература: 1-2 Дополнительная литература: 1-4
6	1-2	Подготовка к зачету 314 (ИД-1УК-3), У14 (ИД-2УК-3), В14 (ИД-3УК-3), 314 (ИД-1УК-5), У14 (ИД-2УК-5), В14 (ИД-3УК-5), 310 (ИД-1ПКС-6), У10 (ИД-2ПКС-6), В10 (ИД-3ПКС-6), 39 (ИД-1ПКС-7), У9 (ИД-2ПКС-7), В9 (ИД-3ПКС-7), 312 (ИД-1ПКС-8), У12 (ИД-2ПКС-8), В12 (ИД-3ПКС-8).			9	Основная литература: 1-2 Дополнительная литература: 1-4
Итого					57	

7 ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Таблица 7.1 – Образовательные технологии, обеспечивающие развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (очная форма обучения)

№ раздела	Вид Занятия	Используемые технологии и рассматриваемые вопросы	Время, ч.
1	2	3	4
1	Пр.	Кластер на тему «Общая характеристика культуры сервиса» 1. Понятие культуры сервиса. 2. Составные элементы культуры сервиса. 3. Представители культуры сервиса. В14 (ИД-3УК-3), В14 (ИД-3УК-5), В10 (ИД-3ПКС-6), В9 (ИД-3ПКС-7), В12 (ИД-3ПКС-8).	2
2	Пр.	Категориальная таблица на тему «Культура деловых взаимоотношений на предприятии сервиса» 1. Этика делового общения в отношении руководителя к подчиненным. 2. Этика делового общения в отношении подчиненного к своему начальнику. 3. Этика делового общения между коллегами. 4. Этика делового общения сотрудников предприятия сервиса с клиентами. В14 (ИД-3УК-3), В14 (ИД-3УК-5), В10 (ИД-3ПКС-6), В9 (ИД-3ПКС-7), В12 (ИД-3ПКС-8).	2
3	Пр.	Кроссворд на тему «Эстетическая культура сервиса» 1. Показатели культуры обслуживания. Критерии оценки	2

		<p>уровня обслуживания.</p> <p>2. Внешнее оформление помещения, эстетика интерьера, создание комфортных условий обслуживания.</p> <p>3. Внешний вид персонала.</p> <p>Эстетика рабочего места персонала.</p> <p>В14 (ИД-Зук-3), В14 (ИД-Зук-5), В10 (ИД-ЗПКС-6), В9 (ИД-ЗПКС-7), В12 (ИД-ЗПКС-8).</p>	
Итого			6

8 ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Оценочные материалы представлены в приложении к рабочей программе дисциплины.

9 УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

9.1 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» необходимых для освоения дисциплины

9.1.1 Основная литература по дисциплине «Культура туристского обслуживания»

Таблица 9.1.1 – Основная литература по дисциплине «Культура туристского обслуживания»

№ п/п	Наименование	Количество, экз.	
		всего	в расчете на 100 обучающихся
1	Стахова, Л. В. Основы туризма : учебник для вузов / Л. В. Стахова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 327 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14912-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/485437	-	-
2	Боголюбова, С. А. Виды и тенденции развития туризма : учебное пособие для вузов / С. А. Боголюбова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 231 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13686-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/496639	-	-

9.1.2 Дополнительная литература по дисциплине «Культура туристского обслуживания»

Таблица 9.1.2 Дополнительная литература по дисциплине «Культура туристского обслуживания»

№ п/п	Наименование	Количество, экз.	
		всего	в расчете на 100 обучающихся
1	Березовая, Л. Г. История туризма и гостеприимства : учебник для академического бакалавриата / Л. Г. Березовая. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 477 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3980-4. — Текст : электронный //	-	-

	Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/488091		
2	Специальные виды туризма : учебное пособие / Б. И. Штейнгольц, Ю. О. Владыкина, Е. Ю. Воротникова [и др.] ; под общей редакцией Б. И. Штейнгольца. — Новосибирск : НГТУ, 2015. — 255 с. — ISBN 978-5-7782-2651-7. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/118385		
3	Организация туристской деятельности : учебно-методическое пособие / составитель Е. В Корягина. — Сочи : СГУ, 2017. — 28 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/147767		
4	Трухачев, А. В. Туризм. Введение в туризм : учебник / А. В. Трухачев, И. В. Таранова. — Ставрополь : СтГАУ, 2013. — 396 с. — ISBN 978-5-9596-0862-0. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/61125		

9.2. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Таблица 9.2 – Перечень информационных технологий (перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем), используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

№ п/п	Наименование	Условия доступа
1	Электронная библиотека полнотекстовых документов Пензенского ГАУ (https://lib.rucont.ru/collection/72) – собственная генерация	Доступ с любого компьютера локальной сети университета по IP-адресам; с личных ПК, мобильных устройств по коллективному или индивидуальному аутентификатору (логин/пароль), через Личный кабинет; возможность регистрации для удаленной работы по IP
2	Электронный каталог научной библиотеки Пензенского ГАУ в рамках Сводного каталога библиотек АПК (www.cnsb.ru) – собственная генерация	Доступ свободный с любого компьютера локальной сети университета по IP-адресам; с личных ПК, мобильных устройств, имеющих выход в Интернет
3	Электронно-библиотечная система издательства «ЛАНЬ» (http://e.lanbook.com) – сторонняя	Доступ с любого компьютера локальной сети университета по IP-адресам; с личных ПК, мобильных устройств через Личный кабинет по индивидуальному аутентификатору (логин/пароль); возможность удаленной регистрации и работы
4	Электронно-библиотечная система «Национальный цифровой ресурс «Руконт» (https://lib.rucont.ru/search) - сторонняя	Доступ с любого компьютера локальной сети университета по IP-адресам; с личных ПК, мобильных устройств по коллективному или индивидуальному аутентификатору (логин/пароль); возможность регистрации для удаленной работы по IP:
6	Электронно- библиотечная система «Agrilib» (www.ebs.rgazu.ru) - сторонняя	С любого компьютера локальной сети университета по IP-адресам; с личных ПК, мобильных устройств по индивидуальному аутентификатору (логин/пароль) Регистрационный код: penzgsha1359 (вводить только один раз).
	Образовательная платформа «Юрайт» Электронно-библиотечная система «Юрайт» (https://urait.ru/)	Доступ с любого компьютера локальной сети университета по IP-адресам; с личных ПК, мобильных устройств по индивидуальному аутентификатору (логин/пароль), через Личный кабинет

8	Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU (http://elibrary.ru) – сторонняя	Доступны поиск, просмотр и загрузка полнотекстовых Лицензионных материалов через Интернет (в том числе по электронной почте) по IP адресам университета без ограничения количества пользователей. Неограниченный доступ с личных компьютеров для библиографического поиска, просмотра оглавления журналов.
9	Национальная электронная библиотека (https://rusneb.ru) - сторонняя	В электронном читальном зале НБ (ауд. 5202)
10	База данных POLPRED.COM Обзор СМИ (https://polpred.com/news) - сторонняя	С любого компьютера локальной сети университета по IP-адресам; с личных ПК, мобильных устройств по индивидуальному аутентификатору (логин/пароль)
11	Университетская информационная система Россия (УИС РОССИЯ) https://www.uirussia.msu.ru/ - сторонняя	С любого компьютера локальной сети университета по IP-адресам; с личных ПК, мобильных устройств по индивидуальному аутентификатору (логин/пароль)
12	Справочно-правовая система «КОНСУЛЬТАНТ+» (www.consultant.ru/) – сторонняя	В читальных залах университета (ауд. 1237, 5202) без пароля
13	Научная электронная библиотека «КИБЕРЛЕНИНКА» (https://cyberleninka.ru/) - сторонняя	Доступ свободный
14	Российское образование. Федеральный портал. Единое окно доступа к образовательным ресурсам (http://window.edu.ru/)- сторонняя	Доступ свободный
15	Ресурсы Федерального центра информационно-образовательных ресурсов http://fcior.edu.ru/ - сторонняя	Доступ свободный
16	Электронные ресурсы Пензенской областной библиотеки им. М.Ю. Лермонтова https://www.liblermont.ru/) - сторонняя	Доступ свободный
17	Сводный каталог библиотек России (http://skbr21.ru/#/)- сторонняя	Доступ свободный
	Законодательство России. Официальный интернет-портал правовой информации (http://pravo.gov.ru/ips)	Доступ свободный
	Электронные каталоги и Электронная библиотека Российской национальной библиотеки (http://nlr.ru/nlr_visit/RA1812/elektronnyie-katalogi-rnb)	Доступ свободный

*Таблица 9.2 – Перечень информационных технологий (перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем), используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине
(Редакция от 26.08.2024 г.)*

№ п/п	Наименование	Условия доступа
1	Электронная библиотека полнотекстовых документов Пензенского ГАУ (https://lib.rucont.ru/collection/72) – собственная генерация	Доступ с любого компьютера локальной сети университета по IP-адресам; с личных ПК, мобильных устройств по коллективному или индивидуальному аутентификатору (логин/пароль), через Личный кабинет; возможность регистрации для удаленной работы по IP
2	Электронный каталог научной библиотеки Пензенского ГАУ в рамках Сводного каталога библиотек АПК (www.cnsb.ru) – собственная генерация	Доступ свободный с любого компьютера локальной сети университета по IP-адресам; с личных ПК, мобильных устройств, имеющих выход в Интернет
3	Электронно-библиотечная система издательства «ЛАНЬ» (http://e.lanbook.com) – сторонняя	Доступ с любого компьютера локальной сети университета по IP-адресам; с личных ПК, мобильных устройств через Личный кабинет по индивидуальному аутентификатору (логин/пароль); возможность удаленной регистрации и работы
4	Электронно-библиотечная система «Национальный цифровой ресурс «Рукопт»» (https://lib.rucont.ru/search) - сторонняя	Доступ с любого компьютера локальной сети университета по IP-адресам; с личных ПК, мобильных устройств по коллективному или индивидуальному аутентификатору (логин/пароль); возможность регистрации для удаленной работы по IP:
6	Электронно- библиотечная система «Agrilib» (www.ebs.rgazu.ru) - сторонняя	С любого компьютера локальной сети университета по IP-адресам; с личных ПК, мобильных устройств по индивидуальному аутентификатору (логин/пароль) Регистрационный код: penzgsha1359 (вводить только один раз).
	Образовательная платформа «Юрайт» Электронно-библиотечная система «Юрайт» (https://urait.ru/)	Доступ с любого компьютера локальной сети университета по IP-адресам; с личных ПК, мобильных устройств по индивидуальному аутентификатору (логин/пароль), через Личный кабинет
8	Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU (http://elibrary.ru) – сторонняя	Доступны поиск, просмотр и загрузка полнотекстовых Лицензионных материалов через Интернет (в том числе

		по электронной почте) по IP адресам университета без ограничения количества пользователей Неограниченный доступ с личных компьютеров для библиографического поиска, просмотра оглавления журналов.
9	Национальная электронная библиотека (https://rusneb.ru) - сторонняя	В электронном читальном зале НБ (ауд. 5202)
10	База данных POLPRED.COM Обзор СМИ (https://polpred.com/news) - сторонняя	С любого компьютера локальной сети университета по IP-адресам; с личных ПК, мобильных устройств по индивидуальному аутентификатору (логин/пароль)
11	Университетская информационная система Россия (УИС РОССИЯ) https://www.uirusssia.msu.ru/ - сторонняя	С любого компьютера локальной сети университета по IP-адресам; с личных ПК, мобильных устройств по индивидуальному аутентификатору (логин/пароль)
12	Справочно-правовая система «КОНСУЛЬТАНТ+» (www.consultant.ru/) – сторонняя	В читальных залах университета (ауд. 1237, 5202) без пароля
13	Научная электронная библиотека «КИБЕРЛЕНИНКА» (https://cyberleninka.ru/) - сторонняя	Доступ свободный
14	Российское образование. Федеральный портал. Единое окно доступа к образовательным ресурсам (http://window.edu.ru/)- сторонняя	Доступ свободный
15	Ресурсы Федерального центра информационно-образовательных ресурсов http://fcior.edu.ru/ - сторонняя	Доступ свободный
16	Электронные ресурсы Пензенской областной библиотеки им. М.Ю. Лермонтова (http:// liblermont.ru) - сторонняя	Доступ свободный
17	Сводный каталог библиотек России (http://skbr21.ru/#/)- сторонняя	Доступ свободный
	Законодательство России. Официальный интернет-портал правовой информации (http://pravo.gov.ru/ips)	Доступ свободный
	Электронные каталоги и Электронная библиотека Российской национальной библиотеки (http://nlr.ru/nlr_visit/RA1812/elektronnyie-katalogi-rnb)	Доступ свободный

Таблица 9.2 – Перечень информационных технологий (перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем), используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (Редакция 28.08.2025г.)

№п/п	Наименование	Условия доступа
1.	Электронно-библиотечная система издательства «ЛАНЬ» (https://e.lanbook.com/) – сторонняя	Доступ с любого компьютера локальной сети университета по IP-адресам; с личных ПК, мобильных устройств через Личный кабинет по индивидуальному аутентификатору (логин/пароль); возможность удаленной регистрации и работы
2.	Электронно-библиотечная система «Национальный цифровой ресурс «Рукопт» (https://lib.rucont.ru/search) – сторонняя	Доступ с любого компьютера локальной сети университета по IP-адресам; с личных ПК, мобильных устройств по коллективному или индивидуальному аутентификатору (логин/пароль); возможность регистрации для удаленной работы по IP:
3.	Электронно-библиотечная система Znanium (https://znanium.ru/) – сторонняя	С любого компьютера локальной сети университета по IP-адресам; с личных ПК, мобильных устройств по индивидуальным ключам доступа
4.	ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПЛАТФОРМА ЮРАЙТ. ДЛЯ ВУЗОВ И ССУЗОВ. (https://urait.ru)– СТОРОННЯЯ	Доступ с любого компьютера локальной сети университета по IP-адресам; с личных ПК, мобильных устройств по индивидуальному аутентификатору (логин/пароль), через Личный кабинет
5.	eLIBRARY.RU - НАУЧНАЯ ЭЛЕКТРОННАЯ БИБЛИОТЕКА (https://elibrary.ru/defaultx.asp?)- сторонняя	Доступны поиск, просмотр и загрузка полнотекстовых Лицензионных материалов через Интернет (в том числе по электронной почте) по IP адресам университета без ограничения количества пользователей Неограниченный доступ с личных компьютеров для библиографического поиска, просмотра оглавления журналов.
6.	НЭБ — Национальная электронная библиотека — скачать и читать онлайн книги, диссертации, учебные пособия (https://rusneb.ru/)– сторонняя	Доступ в зале обеспечения цифровыми ресурсами и сервисами, коворкинга НБ (ауд. 5202)

7.	Справочно-правовая система «КОНСУЛЬТАНТ+» (https://www.consultant.ru) – сторонняя	В залах университета (ауд. 1237, 5202) без пароля
8.	Научная электронная библиотека «КИБЕРЛЕНИНКА» (https://cyberleninka.ru)- сторонняя	Доступ свободный
9.	Законодательство России. Официальный интернет-портал правовой информации (http://pravo.gov.ru/ips/) - сторонняя	Доступ свободный
10.	Библиотека им. М.Ю. Лермонтова (https://www.liblermont.ru/) – сторонняя	Доступ свободный
11.	Российская государственная библиотека (https://www.rsl.ru/) - сторонняя	Доступ свободный
12.	Электронные каталоги Российской национальной библиотеки (https://nlr.ru/nlr_visit/RA1812/elektronnyie-katalogi-rnb) – сторонняя	Доступ свободный

10 МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА, НЕОБХОДИМАЯ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Таблица 10.1 – Материально-техническое обеспечение дисциплины

№ п/п	Наименование дисциплины в соответствии с учебным планом	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
	Культура туристского обслуживания	<p>Учебная аудитория для проведения учебных занятий <i>Кабинет философии</i> 440014, Пензенская область, г. Пенза, ул. Ботаническая, д. 30; аудитория 3237</p>	<p>Специализированная мебель: кафедра, стол преподавательский из 3-х частей, доска из 2-х частей, столы аудиторные 2-х местные, скамьи 2-х местные, столы 3-х местные со скамьей, стул черный, кронштейн, стулья ИЗО. Оборудование и технические средства обучения, наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, комплект лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения: плакаты. Набор демонстрационного оборудования (стационарный): персональный компьютер, проектор, экран, колонки звуковые.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • MS Windows 7 (46298560, 2009); • MS Office 2010 (61403663, 2013).
		<p>Учебная аудитория для проведения учебных занятий 440014 Пензенская область, г. Пенза, ул. Ботаническая, д. 30;</p>	<p>Специализированная мебель: доска классная, стол однотумбовый, столы аудиторные со скамейками, трибуна, стол аудиторный, стол однотумбовый, стул черный.</p>	Отсутствует

		аудитория 3240		
		<p>Помещение для самостоятельной работы <i>Зал обслуживания научными ресурсами, автоматизации RFID-технологий, коворкинга</i> <i>Отдел учета и хранения фондов</i> 440014 Пензенская область, г. Пенза, Железнодорожный район, ул. Ботаническая, д. 30, главный учебный корпус, лит. А, аудитория 1237</p>	<p>Специализированная мебель: столы читательские, компьютерные, стол однотумбовый, стулья, шкафы-витрины для выставок. Оборудование и технические средства обучения, комплект лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства: персональные компьютеры. Доступ в электронную информационно-образовательную среду университета; Выход в Интернет.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • MS Windows 7 (46298560, 2009); • MS Office 2010 (61403663, 2013); • Yandex Browser (GNU Lesser General Public License); • СПС «КонсультантПлюс» («Договор об информационной поддержке» от 03 мая 2018 года (бессрочный)).

Таблица 10.1 – Материально-техническое обеспечение дисциплины
(Редакция от 26.08.2024 г.)

№ п/п	Наименование дисциплины в соответствии с учебным планом	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
	Культура туристского обслуживания	<p>Учебная аудитория для проведения учебных занятий <i>Кабинет философии</i> 440014, Пензенская область, г. Пенза, ул. Ботаническая, д. 30; аудитория 3237</p>	<p>Специализированная мебель: кафедра, стол преподавательский из 3-х частей, доска из 2-х частей, столы аудиторные 2-х местные, скамьи 2-х местные, столы 3-х местные со скамьей, стул черный, кронштейн, стулья ИЗО. Оборудование и технические средства обучения, наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, комплект лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения: плакаты. Набор демонстрационного оборудования (стационарный): персональный компьютер, проектор, экран, колонки звуковые.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • MS Windows 7 (46298560, 2009); • MS Office 2010 (61403663, 2013).
		<p>Учебная аудитория для проведения учебных занятий 440014 Пензенская область, г. Пенза, ул. Ботаническая, д. 30; аудитория 3240</p>	<p>Специализированная мебель: доска классная, стол одностумбовый, столы аудиторные со скамейками, трибуна, стол аудиторный, стол одностумбовый, стул черный.</p>	Отсутствует

		<p>Помещение для самостоятельной работы <i>Зал обслуживания научными ресурсами, автоматизации RFID-технологий, коворкинга</i> <i>Отдел учета и хранения фондов</i> 440014 Пензенская область, г. Пенза, Железнодорожный район, ул. Ботаническая, д. 30, главный учебный корпус, лит. А, аудитория 1237</p>	<p>Специализированная мебель: столы читательские, компьютерные, столы однотумбовый, стулья, шкафы-витрины для выставок. Оборудование и технические средства обучения, комплект лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства: персональные компьютеры. Доступ в электронную информационно-образовательную среду университета; Выход в Интернет.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • MS Windows 7 (46298560, 2009); • MS Office 2010 (61403663, 2013); • Yandex Browser (GNU Lesser General Public License); • СПС «КонсультантПлюс» («Договор об информационной поддержке» от 03 мая 2018 года (бессрочный)).
--	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

* – лицензионное программное обеспечение отечественного производства;
 ** – свободно распространяемое программное обеспечение отечественного производства.

Таблица 10.1 – Материально-техническое обеспечение дисциплины
(Редакция от 28.08.2025 г.)

№ п/п	Наименование дисциплины в соответствии с учебным планом	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
	Культура туристского обслуживания	<p>Учебная аудитория для проведения учебных занятий <i>Кабинет философии</i> 440014, Пензенская область, г. Пенза, ул. Ботаническая, д. 30; аудитория 3237</p>	<p>Специализированная мебель: кафедра, стол преподавательский из 3-х частей, доска из 2-х частей, столы аудиторные 2-х местные, скамьи 2-х местные, столы 3-х местные со скамьей, стул черный, кронштейн, стулья ИЗО. Оборудование и технические средства обучения, наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, комплект лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения: плакаты. Набор демонстрационного оборудования (стационарный): персональный компьютер, проектор, экран, колонки звуковые.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • MS Windows 7 (46298560, 2009); • MS Office 2010 (61403663, 2013).
		<p>Учебная аудитория для проведения учебных занятий 440014 Пензенская область, г. Пенза, ул. Ботаническая, д. 30; аудитория 3240</p>	<p>Специализированная мебель: доска классная, стол одностумбовый, столы аудиторные со скамейками, трибуна, стол аудиторный, стол одностумбовый, стул черный.</p>	Отсутствует

		<p>Помещение для самостоятельной работы 440014, Пензенская область, г. Пенза, ул. Ботаническая, д. 30; аудитория 1237 <i>Зал обслуживания научными ресурсами, автоматизации RFID-технологий, коворкинга</i></p>	<p>Специализированная мебель: столы читательские, столы компьютерные, стол одностумбовый, стулья, шкафы-витрины для выставок. Оборудование и технические средства обучения, комплект лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства: персональные компьютеры. Доступ в электронную информационно-образовательную среду университета; Выход в интернет.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • MS Windows 7 (46298560, 2009); • MS Office 2010 (61403663, 2013); • Yandex Browser (GNU Lesser General Public License); • СПС «КонсультантПлюс» («Договор об информационной поддержке» от 03 мая 2018 года (бессрочный)).
--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

11. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

11.1 Методические советы по планированию и организации времени, необходимого для изучения дисциплины

Необходимо правильно организовывать время. В данном учебно-методическом комплексе представлено количество часов, которое отводится на те или иные виды аудиторной и самостоятельной работы. Это следует принять за ориентир. Нельзя оставлять подготовку к занятиям на последний момент и сводить ее к беглому прочтению материала лекций. Нужно приучать себя работать с учебниками, справочной (словари, энциклопедии) и периодической (журналы, газеты) литературой. Материал Интернета нужно использовать осторожно, поскольку его качество часто оставляет желать лучшего.

Нельзя сводить подготовку только к выполнению творческих заданий, поскольку они составлены таким образом, что продуктивно их можно выполнить, только подготовив и освоив основной материал. И критерием их оценки будет именно знание основного материала.

Для расширения знаний по дисциплине проводить поиск в различных системах, таких как www.rambler.ru, www.yandex.ru, www.google.ru, www.yahoo.ru и использовать материалы сайтов, рекомендованных преподавателем на лекциях и практических занятиях.

11.2 Методические рекомендации по изучению сложных тем курса

Уровень сложности тем часто является субъективным понятием и зависит от степени подготовки студента, его готовности и желания учиться, а также от формы подачи материала. Каждую тему необходимо прорабатывать тщательно, не ограничиваясь только прочтением лекционного материала. Тем более, количество часов, отведенных на лекционный курс, не позволяет представить весь материал одинаково широко и глубоко. Общими рекомендациями по изучению сложных тем могут быть следующие:

- прочитать лекционный материал внимательно, обращая внимание на сложные моменты, перечитывая их;
- прочитать материал одного из рекомендованных преподавателем учебников по данной теме;
- выписать незнакомые термины и имена и, обратившись за помощью к справочной литературе, расшифровать их в рабочей тетради;
- подготовить материал в соответствии с планом семинарского занятия;
- еще раз просмотреть конспект лекции;
- если тема кажется сложной, вовсе необязательно «нагружать» себя дополнительным заданием в виде реферата или письменной работы за исключением тех заданий, которые преподаватель определяет как общеобязательные;

- вопросы темы, оставшиеся непонятыми, следует задать преподавателю на консультации.

11.3 Методические рекомендации по использованию материалов рабочей программы

Рабочая программа содержит всю необходимую методическую информацию для студентов, включая тематику лекций и практических занятий, всевозможные формы контроля, а также советы и рекомендации по изучению дисциплины. Студент, готовясь к практическим занятиям контрольной работе и итоговому зачету, может использовать все приведенные здесь варианты заданий, ориентироваться на темы и планы занятий, приведенные в РП. Большинство заданий (темы рефератов, задания для письменных работ) предполагают творческий подход и возможность выбора интересующей темы. Следует внимательно ознакомиться с критериями оценки, видами контроля и методическими советами по подготовке и оформлению тех или иных форм работы.

11.4 Методические советы по подготовке к промежуточной и итоговой аттестации

Промежуточной формой контроля по каждой теме является ответ на тестовые задания. Итоговой формой контроля является зачет. Он проводится в устной форме. Студент готовится к ответу на вопросы билета, как правило, письменно (рекомендуется составить план ответа, выделить основные термины, имена). Преподаватель может задать дополнительные вопросы, как по билету, так и по всей программе курса. К зачету допускается студент, выполнивший все основные виды работ по дисциплине, отработавший пропуски (в том числе, и по уважительной причине). Студент, пропустивший более 50% занятий, к зачету не допускается.

Для успешной сдачи зачета необходима систематическая и ответственная работа в течение всего семестра. В вопросах учтены не только базовые темы, но и темы, вынесенные на самостоятельную подготовку. Непосредственно перед зачетом необходимо проверить наличие всех конспектов лекций. Лучше использовать один-два источника, рекомендованных преподавателем, чтобы внимание не «рассыпалось» от избытка информации. К тому же, в разных учебниках, как правило, предлагается свое, авторское, видение проблемы.

Нужно рационально распределить время, отведенное для подготовки к зачету, не оставляя все на последний день.

11.5 Методические советы по работе с тестовым материалом дисциплины

Тестовые материалы служат итоговой формой контроля по базовым темам. Поэтому для правильного ответа на вопросы следует предварительно внимательно изучить основные термины, определения, имена, классификации, встречающиеся в данной теме. Студент может начать с ответа на любой из вопросов. Как правило, предполагается один правильный вариант ответа.

Желательно проработать тестовый материал по теме дома, чтобы на практическом занятии эффективно использовать время. Правильный ответ на тестовые задания означает лишь элементарные знания по той или иной теме. Студенты, претендующие на хорошую или отличную оценку на зачете, должны знать все основные термины и материал лекционного курса.

11.6 Методические рекомендации по выполнению индивидуальных домашних заданий

По своему желанию студент может выбрать задание для письменной домашней работы по каждой из основных тем курса. Как правило, задания составлены таким образом, чтобы студент мог поразмышлять самостоятельно над наиболее интересными вопросами, вытекающими из той или иной темы. данных работ является именно самостоятельность и творческий подход. Данные задания выполняются от руки в тетрадях для практических занятий и оцениваются дополнительно, следовательно, их выполнение не освобождает от изучения материала основной темы. Ответ на вопрос (ы) излагается произвольно с планом или без него.

Можно рекомендовать такую форму творческого домашнего задания, как составление кроссворда или сканворда с использованием ключевых терминов по теме.

11.7 Методические указания по подготовке к контрольным работам и выполнению рефератов

Реферат представляет из себя самостоятельно переработанный материал по заданной теме, который должен быть четко структурирован. Для этого студент подбирает литературу по теме. Проконсультироваться по вопросам подбора литературы, степени охвата темы и т.д. можно с преподавателем в дни консультаций или в отведенное для этого время на практических занятиях. После прочтения необходимых источников, включая статьи в периодических изданиях, рекомендуется составить план реферата. Желательно, чтобы он был сложным (т.е. включал пункты и подпункты). Обязательно наличие вводной и заключительной частей. Реферат должен содержать анализ проблемы и выводы, сделанные студентом как по ходу изложения, так и в заключительной части.

Объем реферата составляет 8-10 (не более 15) страниц основного текста. Страницы нумеруются. Оформление внутри реферата должно быть единообразным. Для компьютерного варианта рекомендуется использование следующих параметров: шрифт Times New Roman, размер 14-й, интервал полуторный, выравнивание по ширине, поля (слева 3, справа 1,5, сверху и снизу 2 см), каждый новый раздел начинается с новой страницы, подпункты на новую страницу не переносятся.

Реферат сдается на кафедру философии, истории и иностранных языков в рукописном, напечатанном или электронном (на диске) виде. Требования к

оформлению сохраняются для электронного варианта. Преподаватель обязан проверить его в течение недели после сдачи.

Список литературы должен содержать не менее 5 источников (включая интернет-ресурсы, которые обязательно указываются в списке). Оформление списка должно соответствовать ГОСТу. Источники располагаются в алфавитном порядке. Обязательно оформлять ссылки на цитируемые источники в тексте реферата следующим образом: [1, 65] – первая цифра означает номер источника в списке, вторая – номер цитируемой страницы. Цитаты в тексте заключаются в кавычки.

12 СЛОВАРЬ ТЕРМИНОВ

Авиатариф – стоимость перевозки одного пассажира на самолете на определенное расстояние. В международных перевозках различают индивидуальные, групповые, обычные и специальные авиатарифы. **Американский план** – гостиничный тариф, включающий в себя стоимость размещения и трехразового питания.

Английский завтрак – полный завтрак, обычно включает в себя фруктовый сок, яичницу с ветчиной, тосты, масло, джем и кофе или чай.

Аннуляция – отмена туристической поездки.

Апарт-отель – гостиница, номера в которой состоят из апартаментов. **Апартаменты** – тип номеров в гостиницах, по своему оформлению приближенные к виду современных квартир, включая места для приготовления еды (стоимость питания обычно не включается в стоимость номера)

Багажная квитанция – оформляемый авиакомпанией и выдаваемый пассажиру при регистрации багажа официальный документ, подтверждающий, что авиакомпания берет на себя перевозку этого багажа и выдачу его пассажиру по окончании перевозки.

Береговое обслуживание – совокупность услуг (экскурсий, театральных представлений и т.д.), предоставляемых участнику круиза в портах захода круизного судна в период его стоянки.

Беспошлинный ввоз – пропуск для перевоза через таможенную границу соответствующей страны товаров без обложения их ввозными пошлинами. Обычно беспошлинно пропускаются предметы личного обихода в разумных пределах.

Блок-чартер – аренда определенной части транспортного средства на один или несколько регулярных рейсов.

Бонусная система авиакомпаний – система премий для клиентов конкретной авиакомпании за достижение установленных показателей числа продолжительности полетов, летных часов и т.д.

Бронирование – предварительное закрепление за определенным туристом (пассажиром) мест в гостиницах или на транспортных средствах, билетов в культурно-зрелищные учреждения на определенную дату.

Бунгало – отдельная постройка, используемая для размещения туристов, часто предлагается в тропических и южных странах.

Бюро обслуживания – бюро в гостинице, осуществляющее разнообразный информационный сервис, валютно-финансовые операции, обеспечение его транспортными билетами

Басбой – младший служащий ресторана, бара (разлив воды, уборка столов, пепельниц и т. д.).

Белмэн – служащий отеля, подносящий багаж и выполняющий поручения гостей.

Бермудский план – метод предоставления гостиничных услуг, при котором цена включает завтрак и комнату.

Бизнес-тур – тип путешествия, который необходим деловым людям и, возможно, требующий особого сервиса, например комнату для переговоров, услуг секретарей.

Ботель – небольшая гостиница на воде.

Бунгало – небольшая туристическая гостиница (строение обычно из легких материалов на берегу моря). Распространено в молодежных турцентрах.

Ваучер - документ, выданный туристской или транспортной фирмой в подтверждение того, что турист оплатил конкретные виды услуг: проживание в гостинице, питание, экскурсионное обслуживание, проезд на транспорте и т.д. и являющийся основанием для получения этого обслуживания.

Виза – специальное разрешение соответствующих органов иностранного правительства на въезд, выезд, проживание или проезд через территорию данного государства.

Все включено (all inclusive) – система обслуживания в отелях, при которой питание, напитки (чаще всего местного производства) и отдельные виды услуг не требуют дополнительной оплаты. Разновидностью данной системы обслуживания является система *max inclusive*, когда перечень дополнительных услуг может быть существенно расширен и включать бесплатное пользование сауной, парикмахерской, занятия различными видами спорта и т.д.

Встреча и проводы – набор услуг (помощь переводчика, поднос багажа, автотранспорт), предоставляемых туристам при их доставке с ж/д вокзала, из аэро- или морского порта в гостиницу и обратно.

Гид (гид-переводчик) – профессионально подготовленное физическое лицо, оказывающее экскурсионно-информационные, организационные услуги туристам по ознакомлению с туристскими ресурсами в стране (месте) временного пребывания.

Дайвинг – подводное погружение с аквалангом.

Дорожный чек – банковское платежное средство, которое может быть обменено на наличные деньги в той валюте, в которой оно выписано, или на эквивалентную сумму в иностранной валюте по действующему курсу. Банки, выдающие дорожные чеки, гарантируют полный возврат денег в случае утери этих чеков в результате кражи, уничтожения и т.п.

Дьюти-фри (duty free) – система беспошлинной торговли в аэропортах, на бортах самолетов, паромах и других транспортных средств, или в отдельных местах посещения иностранцев (как правило, сигареты, вино, парфюмерия и сувениры).

Договор на туристское обслуживание – соглашение между туроператором или турагентом и туристом по возмездному оказанию туристских услуг;

Договор франшизы – договор о передаче прав и привилегий производителя туристических услуг на их реализацию (сбыт). Предусматривает использование торговой марки франшизодателя как гарантии качества услуг.

Евролайн – международная ассоциация перевозчиков, объединяющая 35 крупных европейских автобусных компаний. Система Евролайн соединяет между собой 21 крупнейший город Европы. При использовании специального проездного билета Евролайн-пас можно получать значительные скидки в течение от 30 до 60 дней на пассажирские автобусные рейсы по Европе без возрастных ограничений.

Европейский план – гостиничный тариф, включающий в себя только стоимость размещения (без стоимости питания).

Железнодорожный круиз – железнодорожная туристская поездка в течение нескольких дней по круговому маршруту с использованием поезда не только для передвижения, но и для предоставления туристам размещения, питания и т.д. с остановками по маршруту для проведения экскурсий.

Замкнутый круговой маршрут – круговой маршрут с транспортировкой пассажиров до места назначения и обратно одним и тем же видом транспорта.

Зеленый коридор – место пересечения границы для провоза вещей, не подлежащих обязательному таможенному декларированию.

Индивидуальный тур – тур с определенным набором туруслуг, заказанный клиентом (или небольшой группой) по своему усмотрению, включая размещение, питание, трансфер, экскурсионную и развлекательную программу.

Инклюзив-тур – основной вид индивидуального или группового тура. Как правило, представляет собой жестко спланированную по маршруту, времени, сроку, набору и качеству услуг поездку, которая продается потребителю как неразделимый на элементы товар по общей цене, обычно включающий в себя стоимость как обслуживания, так и проезда по маршруту.

Интер-райл – система проездных билетов на железнодорожном транспорте, позволяющая в течение определенного срока действия ездить внутри зоны билета без ограничений.

Инструктор туризма – профессионально подготовленное физическое лицо, имеющее соответствующую квалификацию и опыт прохождения туристских маршрутов.

Инфраструктура – дороги, стоянки для автомобилей: дренаж сточных вод, канализация, водопровод, электричество – все необходимое для полноценного проживания на данной территории. Эксплуатируется туристами и местными жителями. По своему развитию должна обгонять развитие суперструктуры.

Караванный туризм – вид автотуризма, при котором в качестве средства размещения используется самоходный или прицепляемый к автомобилю фургон (караван).

Каботажная цена – сниженная цена для жителей определенной страны, путешествующих внутри этой страны.

Карточка прибытия – специальный бланк, заполняемый пассажиром, прибывающим в другую страну самолетом или теплоходом и сдаваемый пограничной службе.

Кайонинг – спуск по горным рекам и водопадам в гидрокостюмах без применения плавательных средств.

Кемпер – турист, путешествующий на автотранспорте и пользующийся кемпингом.

Кемпинг – лагерь для автотуристов, оборудованный палатками или другими легкими сооружениями летнего типа (например, бунгало), автомобильной стоянкой, системой водоснабжения и канализации и оснащенный приспособлениями для приготовления пищи.

Класс – разряд пассажирских железнодорожных вагонов, кают на теплоходах, мест на самолетах, устанавливаемый в зависимости от степени удобств, предоставляемых пассажирам (туристам).

Комбинированный билет – билет на поездку с использованием двух и более транспортных средств (например, самолет-теплоход, поезд-автобус и т.д.)

Комиссионные – сумма денег, определяемая в процентах выше продажной цены, которую предлагают владельцы туроператорских и транспортных компаний (и другие) турагентам за продажу туристических услуг, услуг авиакомпаний и т. п.

Комплексное обслуживание – стандартный набор туристических услуг, обычно включающий в себя встречу и проводы, размещение в гостинице, питание и экскурсионное обслуживание.

Континентальный завтрак – легкий завтрак, состоящий из кофе или чая, сока, булочки, масла и джема.

Круиз – морская или речная туристская поездка на теплоходе, используемом как средство перевозки, размещения, питания, развлечений и т.д., включающая в программу береговое обслуживание.

Курорт – отель, в который прибывают гости на время отпуска, с рекреационными целями, для развлечений

Манифест – список членов команды и пассажиров морского пассажирского судна с указанием паспортных данных.

Маршрут – заранее намеченный или установленный путь следования путешественников (туристов) или транспортных средств.

Международный студенческий билет – документ определенной формы, подтверждающий факт учебы в университете или другом высшем учебном заведении, для получения ряда льгот студентами при совершении туристических поездок.

Модифицированный американский план – гостиничный тариф, включающий в себя стоимость размещения и двухразового питания (завтрак и обед или завтрак и ужин).

Мотель – гостиница для автотуристов, расположенная на автостраде, как правило, оборудованная гаражом, станцией технического обслуживания, автозаправочной станцией и другими службами, необходимыми автотуристам.

Места размещения туристов – гостиницы, мотели, кемпинги туристские базы, гостевые дома, дома отдыха, пансионаты и другие здания и сооружения, используемые для проживания туристов и их обслуживания.

Неорганизованный туризм – самостоятельные поездки туристов, как правило, организуемые самими туристами без помощи туристского сбытового аппарата; оплата услуг обычно производится по мере пользования ими.

Норма багажа – максимальный вес или габарит багажа, принимаемого авиакомпанией к бесплатной перевозке. Нормы дифференцированы по классам пассажирских мест.

Овир – отдел виз и регистрации. Осуществляет выдачу общегражданских (районные, областные и республиканские ОВИР) и дипломатических (при МИДе) заграничных паспортов.

Ознакомительная поездка (рекламный или информационный тур) – бесплатный или льготный тур, организуемый для турагентств и (или) сотрудников авиакомпании с целью их ознакомления с определенными туристскими маршрутами и центрами.

Организатор тура – частное лицо (иногда турагент) или организация, собирающая группу туристов для участия в туре, предлагаемом туристской фирмой. Как правило, организатору тура может предоставляться возможность бесплатной поездки по данному маршруту.

Организованный туризм – поездка, организуемая туристскими фирмами по стандартному или разработанному самим туристом маршруту.

Открытый билет – имеется в виду открытая дата отъезда. Пассажир может забронировать билет на более позднее время (день).

Оферта – Формальное предложение на заключение сделки с указанием условий.

Пансион – небольшая частная гостиница (на 5-10 номеров), в которой обслуживание гостей обеспечивается владельцем или семьей, которые обычно проживают в этом же здании.

Паркинг – место для стоянки автотранспорта.

Паром – самоходное судно, специально оборудованное для перевозки пассажиров и транспортных средств (автомобилей, ж/д вагонов и пр.) при перевозке через водоемы (моря, проливы и пр.).

Перевес багажа – излишки багажа (по весу и габаритам) сверх установленного авиакомпанией предела, перевозка которых оплачивается пассажирами дополнительно.

Пик сезона – время года в данной стране, когда торговля туруслугами и цены на них самые высокие.

План-карта – схема расположения мест в каютах или купе.

Плацкарта – дополнительная к проездному билету карточка или ж/д квитанция на право занятия определенного места в поезде дальнего следования.

Полетный купон – часть билета, в обмен на которую авиакомпания предоставляет пассажиру перевозку на указанном в ней участке.

Полный пансион – вид питания в гостиницах, при котором в стоимость проживания включается 3-х или 4-х разовое питание.).

Полупансион – вид питания в гостиницах, при котором завтрак и ужин или завтрак и обед включены в стоимость проживания.

Порт захода – пункт промежуточной стоянки морского пассажирского судна, предусмотренный его маршрутом.

Портовый сбор – сбор, взимаемый с пассажиров при их прибытии в како-либо город или страну, при отъезде из какого-либо города или страны в случае прохождения ими через морской, речной или аэропорт.

Посадочный талон – карточка, выдаваемая пассажирам на авиа- и морских линиях, которую они обязаны сдать контрольной службе при посадке.

Прямой рейс – рейс, при котором пассажир не делает пересадок на всем пути следования от пункта вылета до пункта назначения.

Пэкидж-тур – любой тур (индивидуальный или групповой), включающий в себя некоторый набор услуг (перевозка, размещение, питание, экскурсии и т.д.), общая продажная стоимость которого равна стоимости его элементов.

Продвижение туристского продукта – комплекс мер (реклама, участие в специализированных выставках и ярмарках, организация туристских информационных центров по реализации туристской продукции, издание и распространение каталогов, буклетов), направленных на оказание туристских услуг.

Расчетный час – момент начала (окончания) суток (обычно 12.00 часов дня), до наступления которого клиент гостиницы обязан освободить номер либо оплатить полностью или частично следующую ночевку. РАФТИНГ - сплав по горным рекам на лодках, катамаранах или плотах, не оборудованных моторными средствами.

Регистрационная карточка – выдаваемый в ряде стран пограничными властями временным посетителям при въезде в страну и возвращаемый ими пограничным властям при выезде из страны документ, подтверждающий регистрацию этих посетителей властями данной страны.

Регулярный рейс – рейс, выполняемый постоянно в течение определенного срока в соответствии с заранее опубликованным расписанием.

Рекламация – претензия; заявление одной стороны о том, что другая сторона не выполнила (полностью или частично) лежащих на ней обязательств, и требование в связи с этим соответствующего возмещения.

Рекламный тур - бесплатный или льготный тур, организуемый для турагентств и (или) сотрудников авиакомпании с целью их ознакомления с определенными туристскими маршрутами и центрами.

Рецепция – общий зал или комната в гостиницах для приема, регистрации и оформления гостей, а также нахождения дежурных-портье для приема и выдачи ключей от номеров и выполнения различного вида поручений гостей отеля.

Ручной багаж – вещи, которые пассажиру разрешено авиакомпанией без дополнительной платы перевозить при себе, причем ответственность за сохранность ручного багажа лежит на самом пассажире.

Ротель – передвигающаяся гостиница-вагон.

Сафари – туристическая поездка с целью охоты или знакомства с местной природой, как правило, в странах Центральной Африки.

Семейный план – система скидок со стоимости размещения, предоставляемых в некоторых странах гостиницами членам одной семьи, путешествующим вместе.

Сертификация туруслуг – процедура проверки качества предлагаемых продуктов туристской фирмы с последующей выдачей сертификата соответствия качества.

Система фортуна – продажа пакета туруслуг со скидкой за размещение без указания конкретной гостиницы, название которой становится известно при приезде на место отдыха. При этом гарантируется размещение в отеле определенной категории.

Ски-пасс – разрешение или пропуск на пользование подъемниками в определенном месте для спуска на горных лыжах или сноуборде.

Сноуборд – спуск по снегу с горных склонов на специально оборудованной доске.

Сопровождающий – служащий туристической фирмы, в обязанности которого входит сопровождение туристов по маршруту, организация размещения, питания и перевозки.

Страховка – условия страховки подробно оговариваются в страховом полисе. Страховой полис является документом, обеспечивающим гарантированное медицинское обслуживание в случае болезни или травмы. Для въезда в некоторые страны наличие страховки является обязательным.

Таймшер – покупка права пользования номером на одну-две недели в том или ином месте в течение продолжительного периода. При этом создаются условия для обмена местами отдыха, что позволяет владельцам таймшеров менять место отдыха.

Такс-фри (tax free) – система частичного возврата налога на добавленную стоимость в ряде стран при покупке и вывозе товара иностранцами. Как правило, используется в крупных магазинах при приобретении товара свыше определенной суммы. Деньги могут возвращаться при пересечении границы или в стране постоянного пребывания.

Таможенная декларация – письменное или устное заявление со стороны туристов таможенным властям при пересечении границы, содержащее сведения о перевозимых туристами вещах и предметах.

Таможенная пошлина – налог, которым облагаются некоторые товары, пропускаемые через границу какой-либо страны.

Таможенные льготы – частичное или полное освобождение от уплаты таможенной пошлины на ввоз в страну предметов или товаров, обычно облагаемых пошлиной; частичное или полное снятие ограничений на вывоз из страны определенных предметов или товаров. ТАМОЖНЯ - государственное

учреждение, осуществляющее контроль и пропуск товаров и личных вещей, провозимых через границу, и взимание таможенной пошлины.

Тарифы авиабилетов – дифференцированная система оплаты авиаперевозки в зависимости от уровня предоставляемых услуг, условий использования, обмена и возврата авиабилетов. Некоторые виды тарифов: экскурсионный – бронь в любой день, обратная дата может быть открыта в пределах срока действия тарифа, сдача билета в любой момент с потерей небольшой суммы. Молодежный – скидка около 20% от основного экскурсионного тарифа. Групповой льготный тариф для группы от 6-10 человек на срок пребывания от 6 дней до 1 месяца. АРЕХ – бронь не менее, чем за 7 дней, дата вылета туда и обратно строго фиксированы, штраф при сдаче билетов за 7 дней – 50%, при более позднем сроке сдачи билетов деньги не возвращаются. РЕХ – бронь в любое время, дата вылета строго фиксируется, штраф 50% при возврате билета до регистрации вылета.

Топлес – использование купальника без верхней части (в некоторых странах не рекомендуется или запрещается).

Транзит – провоз пассажиров (туристов) из одной страны в другую через промежуточную страну.

Трансфер – любая перевозка туриста внутри туристского центра (доставка с вокзала, аэропорта или морского порта в гостиницу и обратно; с одного вокзала, аэро- или морского порта на другой; из гостиницы в театр и обратно).

Трекинг – пешие походы по пересеченной местности без специальной подготовки участников.

Тур – комплекс туристских услуг, включающий путешествие по определенному маршруту в рамках определенных сроков. Различается индивидуальное и групповое путешествие

Турдокументы – документы, выдаваемые туристам обслуживающей их туристской фирмой в обмен на ваучер в первом пункте обслуживания (гостиничные талоны, талоны на питание и экскурсии), против которых туристам предоставляются конкретные туристические услуги.

Туризм – путешествие физических лиц продолжительностью от двадцати четырех часов до одного года либо меньше двадцати четырех часов, но с ночевкой в целях, не связанных с оплачиваемой деятельностью в стране (месте) временного пребывания.

Туризм самостоятельный – путешествия с использованием активных способов передвижения, организуемые туристами самостоятельно.

Турист – физическое лицо, посещающее страну (место) временного пребывания на период от двадцати четырех часов до одного года и осуществляющее не менее одной ночевки в ней (в нем) в оздоровительных, познавательных, профессионально-деловых, спортивных, религиозных и иных целях без занятия оплачиваемой деятельностью.

Туристская фирма - предприятие, осуществляющее сбыт туристических услуг потребителям. В зависимости от функций, выполняемых туристическими фирмами, их разделяют на турагентов и туроператоров.

Туристская агентская деятельность (турагентская деятельность) - деятельность физических и (или) юридических лиц, имеющих лицензию на данный вид деятельности, по продвижению и реализации туристского продукта.

Туристская путевка – документ, подтверждающий право на получение комплекса туристских услуг.

Туристская деятельность – деятельность физических и юридических лиц по предоставлению туристских услуг.

Туристская операторская деятельность (туроператорская деятельность) – деятельность юридических лиц, имеющих лицензию на данный вид деятельности, по формированию, продвижению и реализации своих туристских продуктов туристским агентам и туристам.

Туристские организации – юридические лица, основным видом деятельности которых является туристская деятельность.

Туристские ресурсы – природно-климатические, исторические, социально-культурные, оздоровительные объекты, включающие объекты туристского показа, а также иные объекты, способные удовлетворить духовные потребности туристов, содействовать восстановлению и развитию их физических сил.

Туристский продукт – совокупность туристских услуг, достаточных для удовлетворения потребностей туриста в ходе путешествия.

Туристский рынок – обращение товаров (работ, услуг) и денег в области туристской деятельности.

Туристские услуги – услуги, необходимые для удовлетворения потребностей туриста, предоставляемые в период его туристского путешествия и в связи с этим путешествием (размещение, перевозка, питание, экскурсии, услуги инструкторов туризма, гидов (гидов-переводчиков) и другие услуги, оказываемые в зависимости от целей поездки).

Уполномоченный орган – центральный исполнительный орган, определяемый Правительством Республики Казахстан для осуществления функций государственного управления в области туристской деятельности.

Форс-мажор – обстоятельство, наступление которого не могло быть предотвращено стороной, ответственной за исполнение обязательства, и являющееся причиной неисполнения последнего (например, война, стихийное бедствие и т.п.).

Фотосафари – туристская поездка с целью фотографирования редких животных и растений в естественных условиях их обитания.

Фрахтование – заключение чартера.

Хостел – разновидность гостиниц с небольшим набором услуг.

Чартер – договор между владельцами транспортного средства (теплохода, самолета, автобуса и т.п.) и фрахтователем (нанимателем) на аренду всего транспортного средства или его части на определенный рейс или срок.

Чартерный рейс – рейс, заказанный эксклюзивно для специальной группы людей, которые принадлежат одной организации или их перелет

организуется от одного имени (например, туроператором). Чартерные рейсы обычно намного дешевле, чем регулярные рейсы авиалиний по расписанию. Эти рейсы могут осуществляться дополнительными самолетами или самолетами, выполняющими регулярные рейсы.

Шенгенская виза – единая виза сроком до трех месяцев, которая дает возможность беспрепятственно передвигаться по территории стран Шенгенской группы (Германия, Франция, Бельгия, Голландия, Люксембург, Испания, Португалия, Италия и др.) в течение срока действия визы.

Шведский стол – вид самообслуживания в ресторанах, кафе, отличающийся тем, что посетители за единую усредненную плату получают любое количество блюд по своему выбору из числа предлагаемых, заранее выставленных в зале.

Шоп-тур – туристская поездка, целью которой является покупка определенных видов товаров, характерных для страны пребывания.

Экскурсант – физическое лицо, временный посетитель местности, населенного пункта, территории или другой страны, находящееся в данной местности в целях туризма не более двадцати четырех часов.

Экскурсионная деятельность – предпринимательская деятельность по организации посещений гражданами туристских ресурсов в познавательных целях в стране (месте) временного пребывания, которая не предусматривает услуги по размещению (ночевке) туристов и охватывает период не более двадцати четырех часов.

Экскурсовод – профессионально подготовленное физическое лицо, обладающее соответствующей квалификацией для оказания экскурсионно-информационных, организационных услуг туристам по ознакомлению с туристскими ресурсами в стране (месте) временного пребывания.

Приложение № 1 к рабочей программе дисциплины
«КУЛЬТУРА ТУРИСТСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ»

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ
КУЛЬТУРА ТУРИСТСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования и индикаторов достижения

Таблица 1.1 – Перечень компетенций с указанием этапов их формирования и индикаторов достижения по дисциплине «Культура туристского обслуживания»

№ пп	Код и наименование компетенции	Код Индикатора Достижения компетенции	Наименование индикатора достижения компетенции	Код планируемого результата обучения	Этапы формирования компетенции
1	УК-3 - способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	ИД-1 _{УК-3}	Знать: проблемы подбора эффективной команды; основные условия эффективной командной работы; модели организационного поведения, факторы формирования организационных отношений; стратегии и принципы командной работы, основные характеристики организационного климата и взаимодействия членов команды в организации	З14 (ИД-1 _{УК-3})	Знать: социальные нормы и модели социального поведения при осуществлении профессиональной деятельности
2		ИД-2 _{УК-3}	Уметь: определять стиль управления и эффективность руководства командой; вырабатывать командную стратегию; применять принципы и методы организации командной	У14 (ИД-2 _{УК-3})	Уметь: выстраивать социальные взаимоотношения при осуществлении профессиональной деятельности

			деятельности; выбирать методы и методики исследования профессиональ ных практических задач		
3		ИД-3 _{УК-3}	Владеть: организацией и управлением командным взаимодействием в решении поставленных целей; созданием команды для выполнения практических задач; участием в разработке стратегии командной работы; умением работать в команде	В14 (ИД-3 _{УК-3})	Владеть: навыками общения с различными социальными группами и категориями при осуществлении профессиональ ной деятельности
4	УК-5 способен воспринимат ь межкультурн ое разнообразие общества в социально- историческо м, этическом и философско м контекстах	ИД-1 _{УК-5}	Знать: психологические основы социального взаимодействия, направленного на решение профессиональ ных задач; основные принципы организации деловых контактов; методы подготовки к переговорам, национальные, этнокультурные и конфессиональ ные особенности и народные традиции населения; основные	314 (ИД-1 _{УК-5})	Знать: нормы этикета и правила социального взаимодействия в профессиональ ной деятельности

			концепции взаимодействия в организации, особенности дидактического взаимодействия		
5		ИД-2УК-5	Уметь: грамотно, доступно излагать профессиональную информацию в процессе межкультурного взаимодействия; соблюдать этические нормы и права человека; анализировать особенности социального взаимодействия с учетом национальных, этнокультурных, конфессиональных особенностей	У14 (ИД-2УК-5)	Уметь: воспринимать межкультурное разнообразие общества как основу профессиональной деятельности
6		ИД-3УК-5	Владеть: организацией продуктивного взаимодействия в профессиональной среде с учетом национальных, этнокультурных, конфессиональных особенностей; преодолением коммуникативных, образовательных, этнических, конфессиональных и других барьеров в процессе межкультурного взаимодействия; выявлением разнообразия культур в процессе	В14 (ИД-3УК-5)	Владеть: навыками социального взаимодействия с учетом конфессиональных и национальных особенностей

			межкультурного взаимодействия		
7	ПКС-6 - способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применения клиентоориентированных технологий	ИД-1 _{ПКС-6}	Знать: нормы безопасности комплексного туристского обслуживания, нормативно-правовые документы и стандарты качества услуг в туристской индустрии	310 (ИД-1 _{ПКС-6})	Знать: правила клиентоориентирования туристского обслуживания
8		ИД-2 _{ПКС-6}	Уметь: обеспечивать стандарты качества и нормы безопасности комплексного туристского обслуживания с использованием клиентоориентированных технологий, в соответствии с запросом потребителей и нормативно-правовыми документами	У10 (ИД-2 _{ПКС-6})	Уметь: обеспечивать туристское обслуживание с использованием клиентоориентированных технологий
9		ИД-3 _{ПКС-6}	Владеть: навыками организации экскурсионной и туристической деятельности в соответствии со стандартами качества, нормами безопасности, нормативно-правовыми актами и с использованием клиентоориентированных технологий	В10 (ИД-3 _{ПКС-6})	Владеть: обслуживания экскурсантов с использованием клиентоориентированных технологий
10	ПКС-7 - способен	ИД-1 _{ПКС-7}	Знать: нормы межличностного	39 (ИД-1 _{ПКС-7})	Знать: правила сопровождения

	осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации		и делового общения, межкультурной коммуникации, взаимоотношения с потребителями при осуществлении экскурсионной и туристической деятельности		туристов (экскурсантов) в процессе проведения экскурсий <i>Профессиональный стандарт «Экскурсовод (гид)» ПС 04.005, трудовая функция D/02.6 «Сопровождение туристов (экскурсантов) по маршруту экскурсии» – ОТФ D)</i>
11		ИД-2ПКС-7	Уметь: осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации и обеспечивать партнерское взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами с учетом международных стандартов обслуживания, норм межличностного общения	У9 (ИД-2ПКС-7)	Уметь: осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации с учетом отечественных и международных традиций гостеприимства
12		ИД-3ПКС-7	Владеть: навыками внутренней и внешней профессиональной коммуникации с потребителями, клиентами и заинтересованными сторонами	В9 (ИД-3ПКС-7)	Владеть: навыками осуществления коммуникации с туристами (экскурсантами), их консультирование по маршруту экскурсии <i>Профессиональный стандарт «Экскурсовод (гид)» ПС</i>

					04.005, трудова функция D/03.6 «Ознакомление туристов (экскурсантов) с объектами показа» – ОТФ D)
13	ПКС-8 способен вести переговоры, встречи с партнерами, потребителя ми, заинтересова нными сторонами по согласовани ю условий взаимодейств ия по разработке и реализации туристских продуктов (услуг)	- ИД-1ПКС-8	Знать: методы партнерского взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованны ми сторонами при туристической деятельности и реализации туристского продукта	312 (ИД-1ПКС-8)	Знать: методы взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованны ми сторонами - представителям и разных культур (Профессиональ ный стандарт «Руководитель/ управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц» ПС 33.007, трудова функция B/02.6 «Взаимодействи е с потребителями и заинтересованны ми сторонами» – ОТФ B)
14		ИД-2ПКС-8	Уметь: вести переговоры, встречи с партнерами, заинтересованны ми сторонами по согласованию условий взаимодействия по разработке и реализации туристских продуктов	У12 (ИД-2ПКС-8)	Уметь: осуществлять обслуживания в соответствии с этнокультурными, историческими, национальными и религиозными традициями

15	ИД-3ПКС-8	<p>Владеть: навыками проведения встреч, переговоров и презентаций туристского продукта потребителям, партнерам и другим заинтересованным сторонам при реализации туристских продуктов и организации туристической деятельности</p>	В12 (ИД-3ПКС-8)	<p>Владеть: навыками организации сопровождения туристов (экскурсантов) к объектам показа, объектам общественного питания, местам проведения культурно-зрелищных/спортивных мероприятий, средствам размещения</p> <p><i>Профессиональный стандарт «Экскурсовод (гид)» ПС 04.005, трудовая функция D/02.6 «Сопровождение туристов (экскурсантов) по маршруту экскурсии» – ОТФ D)</i></p>
----	-----------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

2 Оценочные материалы по дисциплине «Культура туристского обслуживания»

2.1 Оценочные материалы тестового типа

Таблица 2.1 - Задания тестового типа

№ п/п	Текст задания	Варианты ответов	Правильный ответ	Код компетенции	Семестр
1. Задание закрытого типа на установление соответствия					
Инструкция (сценарий выполнения):					
1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.					
2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 — вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 — утверждения, свойства объектов и т.д.					
3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.					
4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4)					
1	Установите соответствие понятием и его определением: А. Эмпатия Б. Надежность В. Индивидуальный подход Г. Оперативность	1. Способность предоставлять услуги в соответствии с индивидуальными запросами. 2. Умение распознавать и понимать чувства и эмоции клиентов. 3. Способность выполнять обещания и обязательства в срок и качественно. 4. Быстрое и своевременное реагирование на запросы и потребности клиентов.	А2Б3В1Г4	УК-3	3
2.	Установите соответствие между понятием и его определением: А. Миссия компании Б. Корпоративная культура В. Стандарты обслуживания Г. Внутренние коммуникации	1. Набор общих ценностей, норм и правил поведения. 2. Наличие четких регламентов и стандартов обслуживания. 3. Основная цель существования организации, определяющая ее предназначение. 4. Эффективное взаимодействие между сотрудниками и подразделениями компании.	А3Б1В2Г4	УК-5	3
3.	Установите соответствие между понятием и его определением: А. Эмоциональный интеллект Б. Стрессоустойчивость В. Конфликтология Г. Психологическая поддержка	1. Способность понимать и управлять своими эмоциями, а также эмоциями других людей 2. Умение сохранять спокойствие и самообладание в сложных ситуациях. 3. Искусство конструктивного разрешения споров и разногласий. 4. Предоставление помощи сотрудникам в решении личных и профессиональных проблем.	А1Б2В3Г4	ПКС-6	3

4.	Установите соответствие между понятием и его определением: А. Фирменный стиль Б. Дизайн интерьера В. Внешний вид персонала Г. Атмосфера заведения	1. Визуальная гармония в оформлении интерьера и экстерьера помещений. 2. Общее впечатление, производимое сотрудниками на клиентов. 3. Комплекс графических и визуальных элементов, отражающих идентичность компании. 4. Эмоциональная обстановка и общее впечатление, создаваемое в заведении.	АЗБ1В2Г4	ПКС-7	3
5.	Установите соответствие между понятием и его определением: А. Зонирование пространства Б. Цветовая гамма В. Освещение Г. Единство стиля	1. Создание общей гармонии и баланса в оформлении помещений. 2. Использование цвета для создания определенного настроения и восприятия. 3. Разделение пространства на функциональные зоны. 4. Грамотное использование световых приборов для создания комфортной обстановки.	АЗБ2В4Г1	ПКС-8	3

2. Задание закрытого типа на установление последовательности

Инструкция (сценарий выполнения):

1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов.
2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.
3. Построить верную последовательность из предложенных элементов.
4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности без пробелов и знаков препинания (например, БВА или 135)

1.	Укажите последовательность формирования имиджа предприятия туристского обслуживания:	1. Определение целевой аудитории. 2. Разработка фирменного стиля. 3. Анализ конкурентов, работающих с похожей целевой аудиторией 4. Продвижение бренда.	1324	УК-3	3
2.	Установите последовательность влияния элементов фирменного стиля на восприятие имиджа:	1. Логотип. 2. Цветовая гамма логотипа. 3. Слоган внутри логотипа. 4. Шрифты.	1234	УК-5	3
3.	Установите последовательность процесса управления качеством сервиса:	1. Планирование улучшения качества. 2. Оценка исходного уровня качества. 3. Реализация улучшений. 4. Контроль результатов.	2134	ПКС-6	3
4.	Установите последовательность взаимодействия клиента с предприятием сферы обслуживания:	1. Обращение в компанию. 2. Ознакомление с имеющимися предложениями. 3. Получение услуги. 4. Обратная связь.	2134	ПКС-7	3

5.	Установите последовательность действий персонала при обслуживании клиента:	1. Предложение решения 2. Приветствие. 3. Выявление потребностей. 4. Прощание.	2314	ПКС-8	3
----	----------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------	------	-------	---

3. Задание открытого типа с развернутым ответом/ задача

Инструкция (сценарий выполнения):

1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса.
2. Продумать логику и полноту ответа.
3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки.
4. В случае расчетной задачи записать решение и ответ

1.	Апарт-отель – это		гостиница, номера в которой состоят из апартаментов / сочетание отеля и квартиры.	УК-3	3
2.	Бронирование – это		предварительное закрепление за услуг и товаров за клиентом	УК-5	3
3.	Виза – это		специальное разрешение на пересечение границы	ПКС-6	3
4.	Дайвинг – это		подводное погружение с аквалангом.	ПКС-6	3
5.	Комбинированный билет – это		билет на поездку с использованием двух и более транспортных средств.	ПКС-7	3
6.	Паркинг – это		место для стоянки автотранспорта.	ПКС-8	3

4. Задания открытого типа с кратким ответом/ вставить термин, словосочетание....., дополнить предложенное

Инструкция (сценарий выполнения):

1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса.
2. Продумать логику и полноту ответа.
3. Записать ответ в виде термина, словосочетания, дополнить предложенное

1.	Туристическая поездка с целью охоты или знакомства с местной природой, как правило, в странах Центральной Африки – _____.		сафари	УК-3	3
2.	Фотосафари – туристская поездка с целью _____ редких животных и растений в естественных условиях их обитания.		фотографирования	УК-5	3
3.	Прямой рейс – рейс, при котором пассажир не делает _____ на всем пути следования от пункта вылета до пункта назначения.		пересадок	ПКС-6	3
4.	Рейс, выполняемый постоянно в течение определенного срока в соответствии с заранее опубликованным расписанием называется _____.		регулярным	ПКС-7	3
5.	Профессионально подготовленное физическое лицо, обладающее соответствующей квалификацией для оказания экскурсионно-информационных, организационных услуг туристам по ознакомлению с туристскими ресурсами в стране (месте) временного пребывания – это _____.		экскурсовод	ПКС-8	3

5. Задания комбинированного типа с выбором одного/нескольких правильного ответа из предложенных с последующим объяснением своего выбора

Инструкция (сценарий выполнения):

1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса.
2. Продумать логику и полноту ответа.
3. Записать номер правильного ответа или номера правильных ответов без пробелов и запятых (в зависимости от задания) и дать обоснование, используя четкие компактные формулировки.

1.	Как называется совокупность ценностей, убеждений и норм, влияющих на взаимодействие с клиентами при оказании услуг?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Этикетом 2. Стандартом 3. Культурой сервиса 4. Процедурой 	<p>3</p> <p>Обоснование: Культура сервиса - это именно совокупность ценностей, убеждений и норм поведения в процессе оказания услуги</p>	УК-3	3
2.	Что является основополагающим принципом культуры сервиса?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Требовательность к сотрудникам 2. Формализм 3. Внимание к клиенту 4. Безразличие к клиенту 	<p>3</p> <p>Обоснование: Внимание к клиенту, его потребностям и ожиданиям является ключевым принципом культуры сервиса.</p>	УК-5	3
3.	К сфере какого обслуживания относятся организации, предоставляющие услуги размещения, питания и развлечений?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Промышленного 2. Торгового 3. Туристского 4. Образовательного 	<p>3</p> <p>Обоснование: Туристская сфера обслуживания включает в себя предприятия, предоставляющие услуги, необходимые для проживания, питания и развлечений</p>	ПКС-6	3
4.	Какая профессиональная компетенция отвечает за способность специалиста эффективно действовать в нестандартных и сложных ситуациях, требующих быстрого принятия решений?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Стандартная 2. Базовая 3. Экстремальная 4. Обычная 	<p>3</p> <p>Обоснование: Экстремальная профессиональная компетенция подразумевает умение специалиста адаптироваться к нестандартным, сложным и стрессовым ситуациям, проявляя при этом высокую эффективность.</p>	ПКС-7	3
5.	Важной частью какой компетенции является умение сохранять спокойствие и самообладание в кризисных ситуациях?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Технической 2. Эмоциональной 3. Когнитивной 4. Физической 	<p>2</p> <p>Обоснование: Сохранение спокойствия и самообладания, а также управление эмоциями относится к эмоциональной составляющей экстремальной компетенции.</p>	ПКС-7	3

6.	К какой реакции относится проявление клиентом гнева, раздражения или недовольства?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Когнитивной 2. Эмоциональной 3. Поведенческой 4. Рациональной 	<p>2</p> <p>Обоснование: Эмоциональные реакции, или аффекты, - это проявления чувств, таких как гнев, раздражение, страх и т.д.</p>	ПКС-7	3
7.	К каким навыкам относится способность сотрудника ясно и четко излагать свои мысли?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Техническим 2. Коммуникативным 3. Управленческим 4. Аналитическим 	<p>2</p> <p>Обоснование: Коммуникативные навыки связаны со способностью эффективно общаться, доносить информацию и понимать других.</p>	ПКС-8	3
8.	Какой тип культуры формирует совокупность ценностей, убеждений, норм и правил поведения, которые разделяют сотрудники организации?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Национальную 2. Профессиональную 3. Корпоративную 4. Социальную 	<p>3</p> <p>Обоснование: Корпоративная культура определяет внутреннюю среду организации.</p>	ПКС-8	3

2.2 Оценочные материалы для текущего контроля

Текущий контроль успеваемости является обязательной частью внутренней системы оценки качества освоения обучающимися образовательной программы. Текущий контроль успеваемости проводится в рамках изучения дисциплины в течение семестра. Виды оценочных материалов, формы контроля, темы и график определяется педагогическим работником.

2.3 Типовые вопросы для промежуточной аттестации

Вопросы для промежуточной аттестации (зачет) по оценке освоения компетенции УК-3 (3 семестр)

Вопрос 1

По месту деятельности туроператоры делятся на операторов

- а) массового рынка и специализированных
- б) инициативных и рецептивных
- в) внешних и внутренних
- г) независимых и дочерних

Вопрос 2

Каковы услуги, оказываемые средствами размещения клиентам?

Вопрос 3

Каковы направления повышения культуры сервиса?

Вопросы для промежуточной аттестации (зачет) по оценке освоения компетенции УК-5 (3 семестр)

Вопрос 1

Эстетическая культура сервиса – это

- а) уровень этических знаний, моральных принципов, нравственных навыков, проявляющихся в деятельности работников сервиса при обслуживании клиентов
- б) определенная степень овладения человеком приемами и способами решения профессиональных задач в какой-либо области профессиональной деятельности
- в) уровень развития и использования эстетических ценностей работниками сервиса в процессе деятельности по обслуживанию клиентов.
- г) совокупность норм, ценностей, символов и институтов, которые регулируют социальные отношения в различных сферах

Вопрос 2

Какова роль имиджа в формировании культуры сервиса?

Вопросы для промежуточной аттестации (зачет) по оценке освоения компетенции ПКС-6 (3 семестр)

1. Вопрос 1

Какой целевой законодательный акт регулирует деятельность туристской индустрии в Российской Федерации на сегодняшний день:

- а) Целевая федеральная «Программа развития туризма в РФ»
- б) Указ Президента РФ «О реорганизации и развитии туризма в РФ»
- в) Туристский Кодекс Российской Федерации
- г) Федеральный Закон «О туризме и туристской индустрии в РФ»

Вопрос 2

Назовите сокращенное наименование международной межправительственной организации в сфере туризма, действующей под патронажем ООН

- а). WTO
- б) ROT
- в) ЮНВТО
- г) РСТ

Вопрос 3

Каковы признаки культуры организации делового общения?

Вопрос 4

Назовите пути преодоления барьеров в деловом общении.

Вопросы для промежуточной аттестации (зачет) по оценке освоения компетенции ПКС-7 (3 семестр)

Вопрос 1

Производственный менеджмент – это

- а) направление профессиональной деятельности, связанное с эффективным и рациональным управлением любым производственным процессом

- б) управление организацией в рыночной системе хозяйствования
- в) применение особых принципов, функций и методов
- г) гибкость и рациональное использование ресурсов

Вопрос 2

Назовите функции производственного менеджмента в сервисе.

Вопрос 3

Каковы особенности культуры производственного менеджмента в сервисе?

Вопросы для промежуточной аттестации (зачет) по оценке освоения компетенции ПКС-8 (3 семестр)

Вопрос 1

Профессиональное выгорание – это

- а) притупление чувств и эмоций как на положительные, так и на отрицательные события.
- б) состояние, когда сложно выполнять профессиональные задачи
- в) психическое расстройство, основными признаками которого являются сниженное – угнетенное, подавленное, тоскливое, тревожное, боязливое или безразличное – настроение и снижение или утрата способности получать удовольствие
- г) синдром, возникающий в результате хронического стресса, связанного с работой; увеличенная мысленная дистанция от своей работы или чувства негативизма или цинизма, связанные с работой; и снижение профессиональной эффективности

Вопрос 2

Каковы принципы делового общения в отношении руководителя к подчиненным?

Вопрос 3

Каковы принципы делового общения в отношении подчиненного к своему начальнику?