ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 438143BD2B4C0C9AA44C5B54FABE0324
Владелец: Чанкаев Мурат Хасанович
Действителен: с 01.07.2024 до 24.09.2025

Министерство науки и высшего образования
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Карачаево-Черкесский государственный университет имени У.Д. Алиева»

УТВЕРЖДАЮ

и.о. декана _____ Батчаева М.Д.

«01» ноября 2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ОСНОВЫ СЕРВИСА И ГОСТЕПРИИМСТВА

ПО ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПЕРЕПОДГОТОВКИ

«ТУРИЗМ (ТЕХНОЛОГИЯ И ОКАЗАНИЕ ЭКСКУРСИОННЫХ УСЛУГ)»

Карачаевск - 2024

Программу составил(а): старший преподаватель Зеленская А. И.

Рабочая программа дисциплины «основы сервиса и гостеприимства» составлена в соответствии с дополнительной профессиональной образовательной программой профессиональной переподготовки «Туризм (Технология и оказание экскурсионных услуг)», локальными актами КЧГУ от 08.06.2017 N 516 "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - по направлению подготовки 43.03.02 Туризм".

Рабочая программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры ТОФК и туризма
на 2024-2025 уч. год

Протокол № 9 от 28.05.2024 г.

Оглавление

1. Наименование дисциплины (модуля) ..... **Ошибка! Закладка не определена.**
2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы ..... **Ошибка! Закладка не определена.**
Дисциплина «*Технологии продаж*» (Б1.О.15) относится к обязательной части Блока 1 ..... **Ошибка! Закладка не определена.**

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы ..... **Ошибка! Закладка не определена.**
4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся ..... **Ошибка! Закладка не определена.**
5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных..... **Ошибка! Закладка не определена.**
занятий..... **Ошибка! Закладка не определена.**
5.1 разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий ..... **Ошибка! Закладка не определена.**
(в академических часах) ..... **Ошибка! Закладка не определена.**
6. Основные формы учебной работы и образовательные технологии, используемые при реализации образовательной программы 8

7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) ..... **Ошибка! Закладка не определена.**
7.1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания..... **Ошибка! Закладка не определена.**
7.2. Перевод бально-рейтинговых показателей оценки качества подготовки обучающихся в отметки традиционной системы оценивания..... 13
7.3.Типовые контрольные вопросы и задания, необходимые для оценивания сформированности компетенций в процессе освоения учебной дисциплины 13
7.3.1. Перечень вопросов для зачета/экзамена 13
8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)..... **Ошибка! Закладка не определена.**
Основная литература:..... **Ошибка! Закладка не определена.**
9. Требования к условиям реализации рабочей программы дисциплины (модуля) 15

9.1. Общесистемные требования 15
9.2. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины..... 16
9.3. Необходимый комплект лицензионного программного обеспечения..... 16
9.4. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы..... 16
10. Особенности организации образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья 17

11. Лист регистрации изменений 17

1. Наименование дисциплины (модуля)

Целью освоения дисциплины «Основы сервиса и гостеприимства» является создание системы теоретических знаний и практических навыков в формировании и оказания услуг в сфере сервиса и гостеприимства.

Основными задачами дисциплины являются:

- формирование у слушателей теоретического и практического понимания организации обслуживающей деятельности;
- изучение специфики становления и совершенствования системы обслуживания в различные периоды развития общества;
- освоение форм, методов и новых подходов к осуществлению процесса обслуживания;
- изучение тенденций развития, путей повышения культуры и качества обслуживания в гостиничном сервисе;
- изучение требований к профессиональному поведению работников сферы сервиса гостеприимства, их деловому этикету, эстетических требований к одежде и внешнему облику.

В результате освоения дисциплины слушатель должен

Знать: основные понятия, принципы и особенности сервисной деятельности, понятие, цели и задачи индустрии гостеприимства; понятие, типы, виды средств размещения

Уметь: анализировать изменения в сфере сервиса и гостеприимства, сопоставлять особенности рынка услуг и социальных потребностей.

Владеть: навыками и технологиями организации сервисной деятельности, методами классификации средств размещения

2. Место дисциплины в структуре дополнительной профессиональной образовательной программы профессиональной переподготовки «Туризм и оказание экскурсионных услуг»

МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПЕРЕПОДГОТОВКИ «ТУРИЗМ И ОКАЗАНИЕ ЭКСКУРСИОННЫХ УСЛУГ»
Требования к предварительной подготовке обучающегося:
Учебная дисциплина «Основы сервиса и гостеприимства» знакомит обучающихся с основами принципов и методов формирования каналов сбыта туристских продуктов, туристских услуг и услуг сферы гостеприимства, а также их продвижение, в том числе в информационно-телекоммуникационной сети Интернет
Требования к результатам освоения.
Дисциплина участвует в формировании компетенций **ОПК-1, ОПК-3, ПК-1**

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

Процесс изучения дисциплины «Основы сервиса и гостеприимства» направлен на формирование следующих компетенций обучающегося

Код компетенций	Содержание компетенции в соответствии с ФГОС ВО/ ПООП/ ООП	Индикаторы достижения компетенций

ОПК-1	Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в туристской сфере	**ОПК.Б-1.1** Осуществляет поиск, анализ, отбор технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональной туристской деятельности. **ОПК.Б-1.2** Использует технологические новации и специализированные программные продукты в сфере туризма.
ОПК-3	Способен обеспечивать требуемое качество Процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	**ОПК.Б-3.1** Оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон. **ОПК.Б-3.2** Обеспечивает требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами
ПК-1	Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий.	**ПК. Б-1.1.** Формирует туристский продукт, в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста **ПК.Б-1.2.** Организует продажу туристского продукта и отдельных туристских услуг. **ПК.Б-1.3.** Ведет переговоры с партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации туристских продуктов.

1. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость (объем) дисциплины (модуля) составляет 1 ЗЕТ, 48 академических часов

Объём дисциплины	Всего часов
	для очной формы обучения
Общая трудоемкость дисциплины	48
Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий)* **(всего)**	
Аудиторная работа (всего):	28
в том числе:	
лекции	14
семинары, практические занятия	14
Внеаудиторная работа:	
Внеаудиторная работа также включает индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, групповые, индивидуальные консультации и иные виды учебной деятельности, предусматривающие групповую или индивидуальную работу обучающихся с преподавателем), творческую работу (эссе), рефераты, контрольные работы и др.	
консультация перед зачетом	-

Самостоятельная работа обучающихся (всего)	20
Вид промежуточной аттестации обучающегося (зачет / экзамен)	- зачет

5.Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

5.1. Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий (в академических часах)

№ п/п	Раздел дисциплины	Всего в часах	**Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)**		
			Аудиторные уч. занятия		
			Лек	Пр/ сем.	СР
Раздел 1. Индустрия гостеприимства и ее роль в сфере сервиса и туризма					
1	Предмет, цели и задачи изучения дисциплины индустрия гостеприимства, связь с другими учебными дисциплинами. тенденции сферы гостеприимства в эпоху цифровизации и экологизации процессов. Основные и базовые понятия индустрии гостеприимства. Гость как центральная категория в индустрии гостеприимства	8	2	2	4
Раздел 2. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности					
2	Предмет, содержание и задачи дисциплины. Сущность понятий «сервис», «сервисная деятельность», «обслуживание», «услуга», «сфера услуг». Принципы, функции и задачи сервиса. Дифференциация занятий и социальных ролей в первобытной культуре и архаических сообществах. Зарождение и развитие услуг в обществах древнего мира. Услуги в средневековом обществе. Влияние индустриального производства на сервисную деятельность. Сервисная деятельность в обществе постиндустриального типа. Основные этапы развития сервисной деятельности в России.	10	2	2	8

Раздел 3. Основные понятия и определения индустрии гостеприимства					
3	Роль и место индустрии гостеприимства в современной рыночной экономике. Понятие гостиничной услуги. Отличительные черты услуги как особого экономического продукта. Гостеприимство как часть сферы услуг. Роль гостиничных услуг в индустрии туризма. Перспективы развития сферы гостиничных услуг в России и в мире	8	2	2	4
Раздел 4. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека					
4	Виды сервисной деятельности. Виды сервиса (по содержанию работ, по отраслевому принципу). Основные подходы к осуществлению сервиса (негативный, исследовательский, сервис – обязанность производителя, сервис – обязанность поставщика, сервис как хозяйственная деятельность и др.). Формирование и структура рынка услуг, его особенности. Факторы, влияющие на формирование услуги. Предпосылки возникновения российского рынка услуг. Сущность и особенности конкуренции на рынке услуг.	8	2	2	4
Раздел 5. Классификация средств размещения					
5	Определения: средства размещения гостиница, номер, номерной фонд, койко-место. Основные виды средств размещения. Коллективные и индивидуальные средства размещения. Параметры классификации коллективных средств размещения. Типы гостиниц и их классификация. Классификация средств размещения по назначению, по вместимости номерного фонда, по виду	8	4	2	2

	собственности, месторасположению, по целевому рынку и т.д. Бизнесотели. Конгресс-центры. Апарт-отели. Казино-отели. Гостиницы длительного проживания. Таймшер-отели. Мотели. Пансионы. Курортные отели. Ротели, ботели, флотели, флайтели. Старинные замки, шале, бунгало.				
Раздел 6. Обслуживание на предприятии сервиса.					
6	Понятие обслуживание, организация обслуживания. Понятие «Контактная зона» особенности организации. Формы и методы обслуживания на предприятии сервиса. Предпродажное и послепродажное обслуживание. Расширение концепции «маркетинг-микс» для организаций сферы услуг. Треугольник Котлера: внутренний, двухсторонний и внешний маркетинг. Основные принципы планирования маркетинга в сфере услуг. Факторы, влияющие на покупательское поведение. Потребность и ее значение в развитии сервиса. Процесс принятия решения потребителем. Специфические аспекты покупки услуг. Поведения потребителей деловых услуг.	8	2	4	2
	Всего	48	14	14	20

6. Основные формы учебной работы и образовательные технологии, используемые при реализации образовательной программы

Лекционные занятия. Лекция является основной формой учебной работы в вузе, она является наиболее важным средством теоретической подготовки обучающихся. На лекциях рекомендуется деятельность обучающегося в форме активного слушания, т.е. предполагается возможность задавать вопросы на уточнение понимания темы и рекомендуется конспектирование основных положений лекции. Основная дидактическая цель лекции - обеспечение ориентировочной основы для дальнейшего усвоения учебного материала. Лекторами активно используются: лекция-диалог, лекция - визуализация, лекция - презентация. Лекция - беседа, или «диалог с аудиторией», представляет собой непосредственный контакт преподавателя с аудиторией. Ее преимущество состоит в том, что она позволяет привлекать внимание слушателей к наиболее важным вопросам темы, определять содержание и темп изложения учебного материала с учетом особенностей аудитории. Участие обучающихся в лекции – беседе обеспечивается вопросами к аудитории, которые могут быть как элементарными, так и проблемными.

Главной задачей каждой лекции является раскрытие сущности темы и анализ ее основных положений. Рекомендуется на первой лекции довести до внимания студентов структуру дисциплины и его разделы, а в дальнейшем указывать начало каждого раздела (модуля), суть и его задачи, а, закончив изложение, подводить итог по этому разделу, чтобы связать его со следующим. Содержание лекций определяется настоящей рабочей программой дисциплины. Для эффективного проведения лекционного занятия рекомендуется соблюдать последовательность ее основных этапов:

1. формулировку темы лекции;
2. указание основных изучаемых разделов или вопросов и предполагаемых затрат времени на их изложение;
3. изложение вводной части;
4. изложение основной части лекции;
5. краткие выводы по каждому из вопросов;
6. заключение;
7. рекомендации литературных источников по излагаемым вопросам.

Лабораторные работы и практические занятия. Дисциплины, по которым планируются лабораторные работы и практические занятия, определяются учебными планами. Лабораторные работы и практические занятия относятся к основным видам учебных занятий и составляют важную часть теоретической и профессиональной практической подготовки. Выполнение студентом лабораторных работ и практических занятий направлено на:

- обобщение, систематизацию, углубление, закрепление полученных теоретических знаний по конкретным темам дисциплин математического и общего естественно-научного, общепрофессионального и профессионального циклов;
- формирование умений применять полученные знания на практике, реализацию единства интеллектуальной и практической деятельности;
- развитие интеллектуальных умений у будущих специалистов: аналитических, проектировочных, конструктивных и др.;
- выработку при решении поставленных задач таких профессионально значимых качеств, как самостоятельность, ответственность, точность, творческая инициатива. Методические рекомендации разработаны с целью единого подхода к организации и проведению лабораторных и практических занятий.

Лабораторная работа — это форма организации учебного процесса, когда студенты по заданию и под руководством преподавателя самостоятельно проводят опыты, измерения, элементарные исследования на основе специально разработанных заданий. Лабораторная работа как вид учебного занятия должна проводиться в специально оборудованных учебных аудиториях. Необходимыми структурными элементами лабораторной работы, помимо самостоятельной деятельности студентов, являются инструктаж, проводимый преподавателем, а также организация обсуждения итогов выполнения лабораторной работы. Дидактические цели лабораторных занятий:

- формирование умений решать практические задачи путем постановки опыта;
- экспериментальное подтверждение изученных теоретических положений, экспериментальная проверка формул, расчетов;
- наблюдение и изучения явлений и процессов, поиск закономерностей;
- изучение устройства и работы приборов, аппаратов, другого оборудования, их испытание;
- экспериментальная проверка расчетов, формул.

Практическое занятие — это форма организации учебного процесса, направленная на выработку у студентов практических умений для изучения последующих дисциплин (модулей) и для решения профессиональных задач. Практическое занятие должно проводиться в учебных кабинетах или специально оборудованных помещениях. Необходимыми структурными элементами практического занятия, помимо самостоятельной деятельности студентов, являются анализ и оценка выполненных работ и степени овладения студентами запланированными умениями. Дидактические цели практических занятий: формирование умений (аналитических, проектировочных, конструктивных), необходимых для изучения последующих дисциплин (модулей) и для будущей профессиональной деятельности.

Семинар - форма обучения, имеющая цель углубить и систематизировать изучение наиболее важных и типичных для будущей профессиональной деятельности обучаемых тем и разделов учебной дисциплины. Семинар - метод обучения анализу теоретических и практических проблем, это коллективный поиск путей решений специально созданных проблемных ситуаций. Для студентов главная задача состоит в том, чтобы усвоить содержание учебного материала темы, которая выносится на обсуждение, подготовиться к выступлению и дискуссии. Семинар - активный метод обучения, в применении которого должна преобладать продуктивная деятельность студентов. Он должен развивать и закреплять у студентов навыки самостоятельной работы, умения составлять планы теоретических докладов, их тезисы, готовить развернутые сообщения и выступать с ними перед аудиторией, участвовать в дискуссии и обсуждении.

В процессе подготовки к практическим занятиям, обучающимся необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной учебно-методической (а также научной и популярной) литературы. Самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной и популярной

литературой, материалами периодических изданий и Интернета, статистическими данными является наиболее эффективным методом получения знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у обучающихся свое отношение к конкретной проблеме. Более глубокому раскрытию вопросов способствует знакомство с дополнительной литературой, рекомендованной преподавателем по каждой теме семинарского или практического занятия, что позволяет обучающимся проявить свою индивидуальность в рамках выступления на данных занятиях, выявить широкий спектр мнений по изучаемой проблеме.

Образовательные технологии. При проведении учебных занятий по дисциплине используются традиционные и инновационные, в том числе информационные образовательные технологии, включая при необходимости применение активных и интерактивных методов обучения.

Традиционные образовательные технологии реализуются, преимущественно, в процессе лекционных и практических (семинарских, лабораторных) занятий. Инновационные образовательные технологии используются в процессе аудиторных занятий и самостоятельной работы студентов в виде применения активных и интерактивных методов обучения. Информационные образовательные технологии реализуются в процессе использования электронно-библиотечных систем, электронных образовательных ресурсов и элементов электронного обучения в электронной информационно-образовательной среде для активизации учебного процесса и самостоятельной работы студентов.

Практические занятия могут проводиться в форме групповой дискуссии, «мозговой атаки», разборка кейсов, решения практических задач, публичная презентация проекта и др. Прежде, чем дать группе информацию, важно подготовить участников, активизировать их ментальные процессы, включить их внимание, развивать кооперацию и сотрудничество при принятии решений.

7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

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

Компетенции	Зачтено			Не зачтено
	Высокий уровень (отлично) (86-100% баллов)	Средний уровень (хорошо) (71-85% баллов)	Низкий уровень (удовлетворительно) (56-70% баллов)	Ниже порогового уровня (неудовлетворительно) (до 55 % баллов)
ОПК-1.	**В целом знает** принципы научных исследований; методы научных исследований; современные программные продукты в туристской деятельности; ;	**Знает** принципы научных исследований; методы научных исследований; современные программные продукты в туристской деятельности;	**Знает** принципы научных исследований; методы научных исследований; современные программные продукты в туристской деятельности;	**Не знает** принципы научных исследований; методы научных исследований; современные программные продукты в туристской деятельности
	В целом умеет осуществляет поиск, анализ, отбор информации в профессиональной туристской деятельности; осуществляет поиск, анализ, отбор современных программных продуктов в профессиональной туристской деятельности; использует технологические новации и специализированные программные продукты в	**Умеет** осуществляет поиск, анализ, отбор информации в профессиональной туристской деятельности; осуществляет поиск, анализ, отбор современных программных продуктов в профессиональной туристской деятельности; использует технологические новации и специализированные	**Умеет** осуществляет поиск, анализ, отбор информации в профессиональной туристской деятельности; осуществляет поиск, анализ, отбор современных программных продуктов в	**Не умеет** осуществляет поиск, анализ, отбор информации в профессиональной туристской деятельности; осуществляет поиск, анализ, отбор современных программных продуктов в

	сфере туризма.	программные продукты в сфере туризма.	профессиональной туристской деятельности; использует технологические новации и специализированные программные продукты в сфере туризма.	профессиональной туристской деятельности; использует технологические новации и специализированные программные продукты в сфере туризма.
	В целом владеет навыки применения знаний в профессиональной сфере; навыки творческого подхода к решению профессиональных задач; навыки применения технологических новаций и специализированных программных продуктов в проектной деятельности	**Владеет** навыки применения знаний в профессиональной сфере; навыки творческого подхода к решению профессиональных задач; навыки применения технологических новаций и специализированных программных продуктов в проектной деятельности	**Владеет** навыки применения знаний в профессиональной сфере; навыки творческого подхода к решению профессиональных задач; навыки применения технологических новаций и специализированных программных продуктов в проектной деятельности	**Не владеет** навыки применения знаний в профессиональной сфере; навыки творческого подхода к решению профессиональных задач; навыки применения технологических новаций и специализированных программных продуктов в проектной деятельности
ОПК-3	**В целом знает** основные потребности человека; классификацию услуг и их характеристики; особенности формирования клиентурных отношений.	**Знает** основные потребности человека; классификацию услуг и их характеристики; особенности формирования клиентурных отношений	**Знает** основные потребности человека; классификацию услуг и их характеристики; особенности формирования клиентурных отношений	**Не знает** основные потребности человека; классификацию услуг и их характеристики; особенности формирования клиентурных отношений
	В целом умеет обеспечивает эффективное взаимодействие с клиентами с целью выявления мотивов и потребностей; обеспечивает обратную связь с потребителями; оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон	**Умеет** обеспечивает эффективное взаимодействие с клиентами с целью выявления мотивов и потребностей; обеспечивает обратную связь с потребителями; оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон	**Умеет** обеспечивает эффективное взаимодействие с клиентами с целью выявления мотивов и потребностей; обеспечивает обратную связь с потребителями; оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон	**Не умеет** обеспечивает эффективное взаимодействие с клиентами с целью выявления мотивов и потребностей; обеспечивает обратную связь с потребителями; оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон
	В целом владеет методами выявления потребностей клиентов; навыками обеспечения	**Владеет** методами выявления потребностей клиентов; навыками обеспечения	**Владеет** методами выявления потребностей клиентов;	**Не владеет** методами выявления потребностей

	требуемого качества процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности; приемами изучения удовлетворенности клиентов. .	требуемого качества процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности; приемами изучения удовлетворенности клиентов.	навыками обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности; приемами изучения удовлетворенности клиентов.	клиентов; навыками обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности; приемами изучения удовлетворенности клиентов
ПК-1	**В целом знает** особенности деятельности турагентства; специфику продажи турпродукта; особенности взаимодействия турагента с туроператором	**Знает** особенности деятельности турагентства; специфику продажи турпродукта; особенности взаимодействия турагента с туроператором	**Знает** особенности деятельности турагентства; специфику продажи турпродукта; особенности взаимодействия турагента с туроператором	**Не знает** особенности деятельности турагентства; специфику продажи турпродукта; особенности взаимодействия турагента с туроператором
	В целом умеет использовать современные информационно-коммуникативные технологии для формирования туристского продукта; произвести продажу туристского продукта	**Умеет** использовать современные информационно-коммуникативные технологии для формирования туристского продукта; произвести продажу туристского продукта	**Умеет** использовать современные информационно-коммуникативные технологии для формирования туристского продукта; произвести продажу туристского продукта	использовать современные информационно-коммуникативные технологии для формирования туристского продукта; произвести продажу туристского продукта
	В целом владеет - формирует туристский продукт, в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста; организует продажу туристского продукта и отдельных туристских услуг; ведет переговоры с партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации туристских продуктов. .	**Владеет** - формирует туристский продукт, в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста; организует продажу туристского продукта и отдельных туристских услуг; ведет переговоры с партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации туристских продуктов.	**Владеет** - формирует туристский продукт, в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста; организует продажу туристского продукта и отдельных туристских услуг; ведет переговоры с партнерами, согласовывает	**Не владеет**- формирует туристский продукт, в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста; организует продажу туристского продукта и

			условия взаимодействия по реализации туристских продуктов.	отдельных туристских услуг; ведет переговоры с партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации туристских продуктов

7.2. Перевод бально-рейтинговых показателей оценки качества подготовки обучающихся в отметки традиционной системы оценивания.

Порядок функционирования внутренней системы оценки качества подготовки обучающихся и перевод бально-рейтинговых показателей обучающихся в отметки традиционной системы оценивания проводиться в соответствии с положением КЧГУ «Положение о бально-рейтинговой системе оценки знаний обучающихся», размещенным на сайте Университета по адресу: https://kchgu.ru/inye-lokalnye-akty/

7.3.Типовые контрольные вопросы и задания, необходимые для оценивания сформированности компетенций в процессе освоения учебной дисциплины

7.3.1. Перечень вопросов для зачета/экзамена

1. Предмет, методы и задачи изучения дисциплины.
2. Сервис в туризме и индустрии гостеприимства. Виды сервиса.
3. Понятие "услуга". Виды услуг в туризме и индустрии гостеприимства.
4. Индустрия гостеприимства: понятие, продукт индустрии гостеприимства, сегменты.
5. История развития туризма. Характеристика этапов.
6. Факторы развития туризма.
7. Классификация туризма: виды и их характеристика.
8. Экотуризм: понятие, современное развитие в мирре и России.
9. Понятие и категории потребителей социального туризма.
10. Молодежный туризм: категории потребителей, системы скидок и льгот.
11. Государственная структура управления туризма в России.
12. Нормативно-правовая база туризма и сервиса в России.
13. Экономические механизмы поддержки развития туризма.
14. Международная туристская безопасность. Туристские формальности.
15. Роль международных организаций и объединений в туризме.
16. Современное развитие транспорта в России и за рубежом.
17. Классификация средств перемещения.
18. Преимущества и недостатки использования различных видов транспорта в туристских поездках.
19. Виды международных полетов, типы авиарейсов и виды авиа поездок.
20. Услуги, предоставляемые туристам на авиатранспорте.
21. Организации и соглашения, регулирующие авиационную деятельность в России и за рубежом
22. Характеристика услуг на международных туристских автобусах.
23. Услуги, предоставляемые туристам на железнодорожном транспорте.
24. Прокат автомобилей - услуга, предоставляемая современным туристам.
25. Круизный отдых: история развития, концепция и современное состояние.
26. Использование паромного сообщения в туризме.

Использование речных и озерных пространств в туризме.

27. Современное развитие яхтинга.

28. Использование комбинированных средств перемещения в туристских поездках.
29. История развития и современное состояние гостиничного бизнеса в России и Приморском крае.
30. Классификация гостиничных средств за рубежом и в России.
31. Гостиница: понятие, типы и их характеристика.
32. Системы классификаций гостиничных предприятий. Критерии оценки.
33. Требования, предъявляемые к средствам размещения в России.
34. Организационная структура гостиницы, характеристика ее подразделений. 39. Формы управления гостиничными предприятиями: франчайзинг, гостиничные цепи, контракт на управление.
35. Предприятия общественного питания: история развития и современное состояние.
36. Предприятие общественного питания: понятие, типы, класс, классификация. 42. Требования, предъявляемые к предприятиям общественного питания в России.
37. Виды услуг и обслуживания в предприятиях общественного питания.
38. Организационная структура предприятий общественного питания.
39. Производственно - торговая структура предприятий общественного питания: состав и функциональное назначение помещений.
40. Специальные формы организации питания.

8.Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины. Информационное обеспечение образовательного процесса

8.1. Основная литература

1. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела: учебное пособие / С.А. Быстров. - Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2021. - 432 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-00091-514-1. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1429042
2. Джум, Т. А. Организация гостиничного хозяйства: учебное пособие / Т. А. Джум, Н. И. Денисова. - Москва: Магистр: ИНФРА-М, 2019. - 400 с. - ISBN 978-5-9776-0176-4. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1023717
3. Резник, Г. А. Сервисная деятельность: учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. - Москва: ИНФРА-М, 2020. - 202 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-005710-1. -URL: https://znanium.com/catalog/product/1087820 - Режим доступа: по подписке. - Текст: электронный.
4. Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность: учебное пособие / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва: ИНФРА-М, 2019. - 174 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-014846-5. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1007976 . - Режим доступа: по подписке. - Текст: электронный.

8.2.Дополнительная литература

1. Сервисная деятельность: учебное пособие / В. А. Фурсов, Н. В. Лазарева, И. В. Калинин, О. А. Кудряшов. - Ставрополь: СКФУ, 2015. - 148 с. - URL: https://e4anbook.com/book/155418 - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст: электронный.
2. Сафронова, Т.Н. Инновации в гостиничной деятельности: учебноепособие / Т.Н. Сафронова. - Красноярск: СФУ, 2018. - 156 с. - ISBN 978-57638-3948-7. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1032196
3. Технология и организация гостиничных услуг: учебник / Л. Н. Семеркова, В. А. Белякова, Т. И. Шерстобитова, С. В. Латынова. - Москва: ИНФРА-М, 2019. - 320 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 9785-16-010163-7. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1023718
4. Ушаков,Р.Н. Организация гостиничного дела: обеспечение безопасности: учебное пособие / Р.Н. Ушаков, Н.Л. Авилова. - Москва: ИНФРА-М, 2021. - 136 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 9785-16-012496-4. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1179524

9. Требования к условиям реализации рабочей программы дисциплины (модуля)

9.1. Общесистемные требования

Электронная информационно-образовательная среда ФГБОУ ВО «КЧГУ»

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде (ЭИОС) Университета из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», как на территории Университета, так и вне ее.

Функционирование ЭИОС обеспечивается соответствующими средствами информационно-коммуникационных технологий и квалификацией работников, ее использующих и поддерживающих. Функционирование ЭИОС соответствует законодательству Российской Федерации.

Адрес официального сайта университета: http://kchgu.ru.

Адрес размещения ЭИОС ФГБОУ ВО «КЧГУ»: https://do.kchgu.ru.

Электронно-библиотечные системы (электронные библиотеки)

Учебный год	Наименование документа с указанием реквизитов	Срок действия документа
2024-2025 учебный год	Электронно-библиотечная система ООО «Знаниум». Договор № 238 от 23.04.2024г . Электронный адрес: https://znanium.com	от 23.04.2024г. до 11.05.2025г.
2024-2025 учебный год	Электронно-библиотечная система «Лань». Договор № 36 от 19.01.2024 г. Электронный адрес: https://e.lanbook.com	Бессрочный
2024-2025 учебный год	Электронно-библиотечная система КЧГУ. Положение об ЭБ утверждено Ученым советом от 30.09.2015г. Протокол № 1. Электронный адрес: http://lib.kchgu.ru	Бессрочный
2024-2025 учебный год	Национальная электронная библиотека (НЭБ). Договор №101/НЭБ/1391-п от 22. 02. 2023 г. Электронный адрес: http://rusneb.ru	Бессрочный
2024-2025 учебный год	Научная электронная библиотека «ELIBRARY.RU». Лицензионное соглашение №15646 от 21.10.2016 г. Электронный адрес: http://elibrary.ru	Бессрочный
2024-2025 учебный год	Электронный ресурс Polpred.comОбзор СМИ. Соглашение. Бесплатно. Электронный адрес: http://polpred.com	Бессрочный

9.2. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

Занятия проводятся в учебных аудиториях, предназначенных для проведения занятий лекционного и практического типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации в соответствии с расписанием занятий по образовательной программе. С описанием оснащенности аудиторий можно ознакомиться на сайте университета, в разделе материально-технического обеспечения и оснащенности образовательного процесса по адресу: https://kchgu.ru/sveden/objects/

9.3. Необходимый комплект лицензионного программного обеспечения

- MicrosoftWindows (Лицензия № 60290784), бессрочная
- MicrosoftOffice (Лицензия № 60127446), бессрочная
- ABBY FineReader (лицензия № FCRP-1100-1002-3937), бессрочная
- CalculateLinux (внесён в ЕРРП Приказом Минкомсвязи №665 от 30.11.2018-2020), бессрочная
- Google G Suite for Education (IC: 01i1p5u8), бессрочная
- Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 280E-210210-093403-420-2061), с 25.01.2023 г. по 03.03.2025 г.

9.4. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Федеральный портал «Российское образование»- https://edu.ru/documents/
2. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов (Единая коллекция ЦОР) – http://school-collection.edu.ru/
3. Базы данных Scopus издательства Elsevirhttp://www.scopus.com/search/form.uri?display=basic.
4. Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования - http://fgosvo.ru.
5. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов (ФЦИОР) –http://edu.ru.
6. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов (Единая коллекция ЦОР) – http://school-collection.edu.ru.
7. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» (ИС «Единое окно») – http://window/edu.ru.

10. Особенности организации образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья

В ФГБОУ ВО «Карачаево-Черкесский государственный университет имени У.Д. Алиева» созданы условия для получения высшего образования по образовательным программам обучающихся с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ).

Специальные условия для получения образования по ОПВО обучающимися с ограниченными возможностями здоровья определены «Положением об обучении лиц с ОВЗ в КЧГУ», размещенным на сайте Университета по адресу: http://kchgu.ru.

11. Лист регистрации изменений

В рабочей программе внесены следующие изменения:

Изменение	Дата и номер ученого совета факультета/института, на котором были рассмотрены вопросы о необходимости внесения изменений	Дата и номер протокола ученого совета Университета, на котором были утверждены изменения	Дата введения изменений