

**ФГБОУ ВО «Дагестанский государственный аграрный
университет имени М.М. Джембулатова»**

Факультет Экономический

Кафедра анализа, статистики и организации
предпринимательства в АПК



Утверждаю:

Первый проректор

М.Д. Мукайлов М.Д. Мукайлов

« 26 » марта 2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины

«СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ТУРИЗМЕ»

Направление подготовки

43.03.02 «Туризм»

Направленность (профиль) подготовки

«Технология и организация экскурсионных услуг»

Квалификация – бакалавр

Форма обучения – *очная, очно-заочная и заочная*

Махачкала 2024

ЛИСТ РАССМОТРЕНИЯ И СОГЛАСОВАНИЯ

Рабочая программа дисциплины (РПД) составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации №516 от 8 июня 2017 г. к содержанию и уровню подготовки для направления 43.03.02 «Туризм».

Составитель: Раджабов Р.А., к.э.н., доцент



Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры Анализа, статистики и организации предпринимательства в АПК «14» марта 2024 года, протокол № 7.

Заведующий кафедрой проф. Раджабов А.Н.



Рабочая программа одобрена методической комиссией экономического факультета «20» марта 2024 года, протокол № 7.

Председатель методической комиссии
экономической факультета



З.М. Азракулиев

СОДЕРЖАНИЕ:

1.Цели и задачи дисциплины	4
2.Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	4
3.Место дисциплины в структуре образовательной программы	4
4.Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися с преподавателем	6
5.Содержание дисциплины	6
5.1.Разделы дисциплины и виды занятий в часах	6
5.2.Тематический план лекций	7
5.3.Тематический план практических занятий	9
5.4.Содержание разделов дисциплины	
6.Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы	10
7. Фонды оценочных средств	18
7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы	18
7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций	19
7.3. Типовые контрольные задания	20
7.4. Методика оценивания знаний, умений, навыков	26
8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	32
9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины	33
10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	35
11. Информационные технологии и программное обеспечение	40
12. Описание материально-технической базы необходимой для осуществления образовательного процесса	42
13. Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	42
Дополнения и изменения в рабочую программу дисциплины	44

ПРИЛОЖЕНИЯ

1. Цели и задачи дисциплины

Цель освоения дисциплины: формирование у обучающихся научного систематизированного представления об основах сервисной деятельности, услугах, формах обслуживания и способах формирования новых услуг и прогрессивных методов обслуживания.

Задачи дисциплины:

- сформировать представление о сервисной деятельности,
- определить место сервиса в жизнедеятельности человека;
- анализ видов, качества, организации, оптимизации сервисных услуг;
- анализ конкретного материала (визуального, информационного, листового, картографического) по вопросам развития сервиса в туризме

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Инди- каторы	Содержание компетенции (или ее части)	Раздел дисциплины, обеспечивающий этапы формирования компетенции	В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компетенции (или ее части) обучающийся должен:		
			знать	уметь	владеть
ПК-4 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий					
4.1	Организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других информационно-коммуникативных технологий	Раздел 1. Теоретические основы сервисной деятельности. Раздел 2. Организация сервисной деятельности	Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы сервиса.	Определять роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы сервиса. Раскрывать факторы, влияющие на работу с потребителем.	Методами определения роли обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы сервиса.
4.2	Координирует выполнение обязательств по размещению проживания, питанию и страхованию туристов на период туристской поездки, их транспортному, визовому, экскурсионному, медицинскому обслуживанию, оказанию дополнительных услуг.		Особенности организации процесса обслуживания потребителей и туристов. Модель качества услуг Критерии и уровни качества услуг.	Организовывать, и контролировать процессы обслуживания. Охарактеризовать модель качества услуг. Раскрыть критерии и уровни качества услуг.	Может организовывать, и контролировать процессы обслуживания. Методами анализа отличительных особенностей туристской услуги.

4.3	Организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг		Этапы жизненного цикла туристского продукта. Факторы, влияющие на создание качественного туристского продукта. Обеспечение качества туристского продукта.	Раскрывать этапы жизненного цикла туристского продукта. Характеризовать факторы, влияющие на создание качественного туристского продукта	Методами анализа этапов жизненного цикла туристского продукта. Приемами Характеристики факторов, влияющие на создание качественного туристского продукта
ПК-9 Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации					
9.1	Организует ведение переговоров с туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг.	Раздел 1. Теоретические основы сервисной деятельности. Раздел 2. Организация сервисной деятельности	Сущность сервисной деятельности. Роль и предпосылки развития сервисной деятельности. Сервисная деятельность и удовлетворение потребностей человека. Услуга как специфический продукт	Определять роль и предпосылки развития сервисной деятельности. Анализировать функции сферы услуг. Определять роль сервисной деятельности в удовлетворении потребностей человека. Характеризовать услугу как специфический продукт сервисной деятельности. Характеризовать исторические этапы развития услуг и сервисной деятельности в разных странах мира. Характеризовать развитие услуг и сервисной деятельности в российском обществе. Характеризовать классификации услуг в сервисной деятельности	Методами определения роли и предпосылок развития сервисной деятельности. Методами анализа функций сферы услуг. Методами анализа развития услуг и сервисной деятельности в российском обществе. Методами анализа исторических этапов развития услуг и сервисной деятельности в разных странах мира. Методами определения роли сервисной деятельности в удовлетворении потребностей человека.
9.2	Обеспечивает информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия.		сервисной деятельности. Исторические этапы развития услуг и сервисной деятельности в разных странах мира. Объективные факторы развития услуг в России. Роль государственных механизмов в развитии сферы сервиса.		
9.3	Обеспечивает взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями				

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1.В.17 «Сервисная деятельность в туризме» реализуется на 4 курсе и входит в базовую часть.

Содержательная часть логически связана с дисциплинами «Основы туризма», «Экономика туризма», «Человек и его потребности», «Организация работы турфирмы».

Данная дисциплина предшествует изучению курсов «Экономика туризма», «Экология», «Международный туризм»,.

Основные положения дисциплины должны быть использованы в дальнейшем при выполнении выпускной квалификационной работы.

Указанные связи и содержание дисциплины «Сервисная деятельность в туризме» дают обучающемуся системное представление о комплексе изучаемых дисциплин в соответствии по учебному плану, что обеспечивает соответствующий теоретический уровень и практическую направленность в системе обучения и будущей деятельности бакалавра.

Освоение компетенций в процессе изучения дисциплины способствует формированию знаний, умений и навыков, позволяющих осуществлять эффективную работу по следующим видам профессиональной деятельности: проектная, научно-исследовательская, организационно-управленческая.

Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с предыдущими и последующими дисциплинами

№ п/п	Наименование обеспечиваемых (последующих) дисциплин	№ № разделов данной дисциплины, необходимых для изучения (последующих) обеспечиваемых дисциплин	
		1	2
1.	Русский язык и культура речи	+	+
2.	Экономика туризма	+	+
3.	Экология	-	+
4.	Международный туризм	+	+
5.	Сервисная деятельность в туризме	-	+
6.	Лечебно-оздоровительный туризм		
7.	Образовательный туризм		
8.	Экологический туризм	+	+
9.	Агротуризм	+	+
10.	Сервисная деятельность в туризме	+	+
11.	Информационная культура и связи с общественностью в туризме	-	+
12.	Презентация туристской продукции	+	+
13.	Государственная итоговая аттестация	-	+

4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися с преподавателем

Преподавание дисциплины ведется на 4 курсе в 7 семестре и предусматривает проведение учебных занятий следующих видов: лекции, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, групповые и индивидуальные консультации.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц 180 академических часов (1 зачетная единица соответствует 36 академическим часам).

очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр
		7
Общая трудоемкость: часы	180	180
зачетные единицы	5	5
Аудиторные занятия (всего), в т.ч.:	64	64
Лекции	32	32
Практические занятия (ПЗ)	32	32
Самостоятельная работа (СРС), в т.ч.:**	80	80
подготовка к практическим занятиям	30	30
самостоятельное изучение тем	30	30
подготовка к текущему контролю знаний	20	20
Контроль	36	36
Промежуточная аттестация ()	Экзамен, к/р	Экзамен, к/р

очно-заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр
		7
Общая трудоемкость: часы	180	180
зачетные единицы	5	5
Аудиторные занятия (всего), в т.ч.:	64	64
Лекции	32	32
Практические занятия (ПЗ)	32	32
Самостоятельная работа (СРС), в т.ч.:**	80	80
подготовка к практическим занятиям	30	30
самостоятельное изучение тем	30	30
подготовка к текущему контролю знаний	20	20
Контроль	36	36
Промежуточная аттестация ()	Экзамен, к/р	Экзамен, к/р

заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Курс
		5
Общая трудоемкость: часы	180	180
зачетные единицы	5	5
Аудиторные занятия (всего), в т.ч.:	20	20
Лекции	6	6
Практические занятия (ПЗ)	14	14
Самостоятельная работа (СРС), в т.ч.:**	124	124
подготовка к практическим занятиям	50	50
самостоятельное изучение тем	50	50
подготовка к текущему контролю знаний	24	24
Контроль	36	36
Промежуточная аттестация ()	Экзамен, к/р	Экзамен, к/р

(*) - занятия, проводимые в интерактивных формах

5. Содержание дисциплины

5.1. Разделы дисциплины и виды занятий в часах

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование разделов	Всего (часов)	Аудиторные заня- тия (час)	СРС	Кон- троль
----------	-----------------------	------------------	-------------------------------	-----	---------------

			<i>Лекции</i>	<i>ПЗ</i>		
1.	Раздел 1. Теоретические основы сервисной деятельности.	90	16	16	40	18
2.	Раздел 2. Организация сервисной деятельности	90	16	16	40	18
	Всего	180	32	32	80	36

Очно-заочная форма обучения

№ п/п	Наименование разделов	Всего (часов)	Аудиторные занятия (час)		СРС	Контроль
			Лекции	ПЗ		
1.	Раздел 1. Теоретические основы сервисной деятельности.	90	16	16	40	18
2.	Раздел 2. Организация сервисной деятельности	90	16	16	40	18
	Всего	180	32	32	80	36

Заочная форма обучения

№ п/п	Наименование разделов	Всего (часов)	Аудиторные занятия (час)		СРС	Контроль
			Лекции	ПЗ		
1.	Раздел 1. Теоретические основы сервисной деятельности.	88	2	6	62	18
2.	Раздел 2. Организация сервисной деятельности	92	4	8	62	18
	Всего	180	6	14	124	36

(*) - занятия, проводимые в интерактивных формах

5.2. Тематический план лекций

Очная форма обучения

п/п	Темы лекций	Количество часов
Раздел 1 Теоретические основы сервисной деятельности.		
1.	История развития сервисной деятельности	2
2.	Основы теории услуг	2
3.	Сущность системы сервиса	2
4.	Сервисная деятельность в системе удовлетворения потребностей	2
5.	Развитие услуг и сервисной деятельности в российском обществе	2
6.	Факторы развития сервисной деятельности	2
7.	Специфика предоставления туристских услуг	2
8.	Этика и психология сервисной деятельности	2
Раздел 2. Организация сервисной деятельности		
9.	Предоставление основных видов услуг.	2
10.	Формы, методы, правила обслуживания потребителей.	2
11.	Качество сервисных услуг	2
12.	Осуществление туристских услуг	2
13.	Основы организации сервисной деятельности	2
14.	Проблемы качества и безопасности в практике современного сервиса	4

15.	Сфера услуг и особенности ее функционирования	2
Всего часов		32

Очно-заочная форма обучения

п/п	Темы лекций	Количество часов
Раздел 1 Теоретические основы сервисной деятельности.		
1.	История развития сервисной деятельности	2
2.	Основы теории услуг	2
3.	Сущность системы сервиса	2
4.	Сервисная деятельность в системе удовлетворения потребностей	2
5.	Развитие услуг и сервисной деятельности в российском обществе	2
6.	Факторы развития сервисной деятельности	2
7.	Специфика предоставления туристских услуг	2
8.	Этика и психология сервисной деятельности	2
Раздел 2. Организация сервисной деятельности		
9.	Предоставление основных видов услуг.	2
10.	Формы, методы, правила обслуживания потребителей.	2
11.	Качество сервисных услуг	2
12.	Осуществление туристских услуг	2
13.	Основы организации сервисной деятельности	2
14.	Проблемы качества и безопасности в практике современного сервиса	4
15.	Сфера услуг и особенности ее функционирования	2
Всего часов		32

Заочная форма обучения

п/п	Темы лекций	Количество часов
Раздел 1 Теоретические основы сервисной деятельности.		
1.	Основы теории услуг	1
2.	Сущность системы сервиса	1
Раздел 2. Организация сервисной деятельности		
3.	Предоставление основных видов услуг.	1
4.	Формы, методы, правила обслуживания потребителей.	1
5.	Качество сервисных услуг	1
6.	Осуществление туристских услуг	1
Всего часов		6

(*) - занятия, проводимые в интерактивных формах

5.3. Тематический план практических занятий

Очная форма обучения

п/п	Темы лекций	Количество часов
Раздел 1 Теоретические основы сервисной деятельности.		
1.	История развития сервисной деятельности	2
2.	Основы теории услуг	2
3.	Сущность системы сервиса	2
4.	Сервисная деятельность в системе удовлетворения потребностей	2

5.	Развитие услуг и сервисной деятельности в российском обществе	2
6.	Факторы развития сервисной деятельности	2
7.	Специфика предоставления туристских услуг	2
8.	Этика и психология сервисной деятельности	2
Раздел 2. Организация сервисной деятельности		
9.	Предоставление основных видов услуг.	2
10.	Формы, методы, правила обслуживания потребителей.	2
11.	Качество сервисных услуг	2
12.	Осуществление туристских услуг	2
13.	Основы организации сервисной деятельности	2
14.	Проблемы качества и безопасности в практике современного сервиса	4
15.	Сфера услуг и особенности ее функционирования	2
Всего часов		32

Очно-заочная форма обучения

п/п	Темы лекций	Количество часов
Раздел 1 Теоретические основы сервисной деятельности.		
1.	История развития сервисной деятельности	2
2.	Основы теории услуг	2
3.	Сущность системы сервиса	2
4.	Сервисная деятельность в системе удовлетворения потребностей	2
5.	Развитие услуг и сервисной деятельности в российском обществе	2
6.	Факторы развития сервисной деятельности	2
7.	Специфика предоставления туристских услуг	2
8.	Этика и психология сервисной деятельности	2
Раздел 2. Организация сервисной деятельности		
9.	Предоставление основных видов услуг.	2
10.	Формы, методы, правила обслуживания потребителей.	2
11.	Качество сервисных услуг	2
12.	Осуществление туристских услуг	2
13.	Основы организации сервисной деятельности	2
14.	Проблемы качества и безопасности в практике современного сервиса	4
15.	Сфера услуг и особенности ее функционирования	2
Всего часов		32

Заочная форма обучения

п/п	Темы лекций	Количество часов
Раздел 1 Теоретические основы сервисной деятельности.		
1.	История развития сервисной деятельности	1
2.	Основы теории услуг	1
3.	Сущность системы сервиса	1
4.	Сервисная деятельность в системе удовлетворения потребностей	1
5.	Развитие услуг и сервисной деятельности в российском обществе	1
6.	Факторы развития сервисной деятельности	1
7.	Специфика предоставления туристских услуг	1
Раздел 2. Организация сервисной деятельности		
8.	Предоставление основных видов услуг.	1

9.	Формы, методы, правила обслуживания потребителей.	1
10.	Качество сервисных услуг	1
11.	Осуществление туристских услуг	1
12.	Основы организации сервисной деятельности	1
13.	Проблемы качества и безопасности в практике современного сервиса	1
14.	Сфера услуг и особенности ее функционирования	1
Всего часов		14

(*) - занятия, проводимые в интерактивных формах

5.4. Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Наименование раздела	Содержание раздела	Компетенции
1.	Теоретические основы сервисной деятельности.	Сущность сервисной деятельности. Роль и предпосылки развития сервисной деятельности. Сервисная деятельность и удовлетворение потребностей человека. Услуга как специфический продукт сервисной деятельности. Услуги и жизнедеятельность людей в традиционных обществах. Зарождение и развитие услуг в обществах древнего мира. Услуги и сервисная деятельность в обществе современного типа. Сервисная деятельность в развивающихся странах. Объективные факторы развития услуг в России. Роль государственных механизмов в развитии сферы сервиса. Вопросы истории развития сервиса в России. Сущность современного подхода к развитию сферы сервиса в России. Зависимость сервисной деятельности от географических, поселенческих и демографических факторов. Государственно-правовое регулирование сервисной деятельности и выполнение государством сервисных функций. Классификации услуг в практике разных стран. Российская модель классификации услуг Жизненный цикл услуги. Ценность услуги.	ПК-4, ПК-9
2.	Организация сервисной деятельности	Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы сервиса Процесс обслуживания потребителя «Контактная зона» как основная сфера реализации сервисной деятельности. Сущность сервисной технологии и форм обслуживания. Современные информационные и компьютерные технологии при анализе сферы услуг. Показатели качества услуги Качество услуг и обслуживания Управление качеством услуг. Стандарты качества и нормы безопасности комплексного гостиничного обслуживания. Профессиональное поведение и этикет Этика и психология взаимоотношений в трудовом коллективе и в общении с потребителем. Психологические особенности делового общения в сфере сервиса. Роль турагента и туроператора на туристском рынке. Основные функции туроператора Процесс взаимоотношений между туроператором и турагентом. Основные задачи турагентства. Субъекты туризма. Основные функции туристских организаций. Специфика туристского продукта. Основные свойства туристского продукта Этапы жизненного цикла туристского продукта. Факторы, влияющие на создание качественного туристского продукта	ПК-4, ПК-9

6. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

Тематический план самостоятельной работы

n/n	Тематика самостоятельной работы	Количество часов очно/заочно	Рекомендуемые источники информации (№ источника)		
			основная	дополнительная	(интернет-ресурсы)
1.	Предмет организации туристской деятельности.	6/18	1-4	5-11	1-7
2.	Управление туристской отраслью.	6/18	1-4	5-11	1-7
3.	Особенности развития туризма в России	6/18	1-4	5-11	1-7
4.	Средства размещения: понятие, особенности, классификация.	6/18	1-4	5-11	1-7
5.	Средства размещения и интеграционные процессы в сфере гостеприимства	6/18	1-4	5-11	1-7
6.	Предприятия питания: типы и характерные черты	6/18	1-4	5-11	1-7
7.	Ресторанный бизнес в России	6/18	1-4	5-11	1-7
8.	Роль транспорта в развитии индустрии гостеприимства.	6/18	1-4	5-11	1-7
9.	Водный транспорт.	6/16	1-4	5-11	1-7
10.	Организация железнодорожных перевозок.	6/18	1-4	5-11	1-7
11.	Организация перевозок воздушным транспортом.	6/18	1-4	5-11	1-7
12.	Автомобильный транспорт и специфика автомобильных перевозок	4/16	1-4	5-11	1-7
Всего		80/124			

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы:

1. Резник, Г. А. Сервисная деятельность : учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 202 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/2680. - ISBN 978-5-16-101214-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1087820> (29.11.2020).

2 Романович, Ж. А. Сервисная деятельность : учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев; под общ. ред. проф. Ж. А. Романовича. — 7-е изд., стер. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2019. — 284 с. - ISBN 978-5-394- 03453-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1092982> (29.11.2020).

3 Сервисная деятельность : учебник / Шаронов М.А., под ред., Герасимова Г.В., Илюхина Г.И. — Москва : КноРус, 2020. — 282 с. — ISBN 978-5-406-00937-6. — URL: <https://book.ru/book/934196> (дата обращения: 13.04.2020). — Текст электронный.

Вопросы для самоконтроля

1. Понятие туризм и путешествие .
2. Условия необходимые для успешного развития туризма.
3. Классификация туризма.
4. Дать основное понятие в сфере туризма.
5. Нормативные акты в области туризма.
6. Развитие туризма в Дагестане.
7. Этапы развития туризма в России.

8. Основные нормативные акты в сфере туризма и туристической деятельности.
9. Классификация видов туризма.
10. Классификация ресурсов.
11. Понятие природные туристические ресурсы.
12. Типы и содержание туризма.
13. Проблемы и цели туристической индустрии.
14. Жизненный цикл развития дестинации.
15. Туристские услуги.
16. Мероприятия по продвижению тура.
17. Договор о продвижении и реализации туристического продукта.
18. Потребительские свойства тур. продукта.
19. Понятие аграрного туризма.
20. Методика организации маршрута. Формирование тура.
21. Безопасность фирмы.
22. Рекламная информация.
23. Оформление фирмы.
24. Агенство по туризму в РД.
25. Особенности развития и роль аграрного туризма.

Методические рекомендации студенту к самостоятельной работе

Самостоятельная работа студентов, предусмотренная учебным планом в объеме не менее 50% общего количества часов, соответствует более глубокому усвоению изучаемого курса, формирует навыки исследовательской работы и ориентирует студентов на умение применять теоретические знания на практике.

Самостоятельная работа носит систематический характер.

Результаты самостоятельной работы контролируются преподавателем и учитываются при аттестации студента (экзамен). При этом проводятся: тестирование, экспресс-опрос на семинарских и практических занятиях, заслушивание докладов, рефератов, проверка письменных работ и т.д.

Задания для самостоятельной работы составляются по разделам и темам, по которым не предусмотрены аудиторские занятия, либо требуется дополнительно проработать и проанализировать рассматриваемый преподавателем материал в объеме запланированных часов.

Для подготовки к занятиям и выполнения самостоятельной работы, студентам рекомендуются учебно-методические издания, а также методические материалы, выпущенные кафедрой своими силами и предоставляемые студентам во время занятий (прилагаются отдельным файлом):

- наглядные пособия (плакаты и карты - на кафедре)
- глоссарий - словарь терминов по тематике дисциплины
- тезисы лекций.

Самостоятельная работа с книгой. В наше время книга существует в двух формах: традиционной и электронной. В интернете существуют целые библиотеки, располагающие десятками тысяч электронных текстов. Сегодня в обществе преобладает мнение, что печатная книга и ее компьютерный текст дополняют друг друга. Используя электронный вариант книги значительно быстрее подготовить на его базе реферат, контрольную работу, подогнать текст своей работы под требуемый учебным заданием объем.

Работа с книгой, студенты сталкиваются с рядом проблем. Одна из них – какая книга лучше. Целесообразно в первую очередь обратиться к литературе, рекомендованной преподавателем. Целесообразно прочитать аннотацию к книге на ее страницах, в которой указано, кому и для каких целей она может быть полезна.

Другая проблема – как эффективно усвоить материал книги. Качество усвоения учебного материала существенно зависят от манеры прочтения книги. Можно выделить пять основных приемов работы с литературой:

Чтение-просмотр используется для предварительного ознакомления с книгой, оценки ее ценности. Он предполагает ознакомление с аннотацией, предисловием, оглавлением, заключением книги, поиск по оглавлению наиболее важных мыслей и выводов автора произведения.

Выборочное чтение предполагает избирательное чтение отдельных разделов текста. Этот метод используется, как правило, после предварительного просмотра книги, при ее вторичном чтении.

Сканирование представляет быстрый просмотр книги с целью поиска фамилии, факта, оценки и др.

Углубленное чтение предполагает обращение внимания на детали содержания текста, его анализ и оценку. Скорость подобного вида чтения составляет ориентировочно до 7-10 страниц в час. Она может быть и выше, если читатель уже обладает определенным знанием по теме книги или статьи.

Углубленное чтение литературы предполагает:

- Стремление к пониманию прочитанного. Без понимания смысла, прочитанного информацию ее очень трудно запомнить.

- Обдумывание изложенной в книге информации. Тогда собственные мысли, возникшие в ходе знакомства с чужими работами, послужат основой для получения нового знания.

- Мысленное выделение ключевых слов, идей раздробление содержания текста на логические блоки, составление плана прочитанного. Если студент имеет дело с личной книгой, то ключевые слова и мысли можно подчеркнуть карандашом.

- Составление конспекта изученного материала. Если статья или раздел книги по объему небольшой, то целесообразно приступить к конспектированию, прочитав их полностью. В других случаях желательно прочитать 7-10 страниц.

7. Фонды оценочных средств

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

Семестр (курс)	Дисциплины /элементы программы (практики, ГИА), участвующие в формировании компетенции
ПК-4 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий	
ПК-4 ИД-1 Организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других информационно-коммуникативных технологий	
ПК-4 ИД- 2 Координирует выполнение обязательств по размещению проживания, питанию и страхованию туристов на период туристской поездки, их транспортному, и спортивного характера, гидом-переводчиком)	
ПК-4 ИД- 3 Организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг	
5(3)	Организация туристской деятельности
5(3)	Экономика туризма
6(3)	Анализ деятельности туристических организаций
291)	Экология
4(2)	Проектно-технологическая практика

7(4)	Сервисная деятельность в туризме
8(4)	Преддипломная практика
8(4)	Государственная итоговая аттестация
8(4)	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы
ПК- 9 Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации	
ИД-1ПК-9 организует ведение переговоров с туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг	
ИД-2ПК-9 обеспечивает информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия	
ИД-3ПК-9 обеспечивает взаимодействие с турагентами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями	
5(3)	Организация туристской деятельности
1(1)	Русский язык и культура речи
7(4)	Экологический туризм
7(4)	Агротуризм
7(4)	Лечебно-оздоровительный туризм
7(4)	Образовательный туризм
7(4)	Сервисная деятельность в туризме
5(3)	Информационная культура и связи с общественностью в туризме
4(2)	Проектно-технологическая практика
8(4)	Преддипломная практика
8(4)	Государственная итоговая аттестация
8(4)	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы

7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций

Показатели	Критерии оценивания			
	Шкала по традиционной пятибалльной системе			
	Допороговый («неудовлетворительно»)	Пороговый («удовлетворительно»)	Продвинутый («хорошо»)	Высокий («отлично»)
ПК-4 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий.				
ИД-1ПК-4 Организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других информационно-коммуникативных технологий.				
Знания	Наличие незначительных, фрагментарных знаний, предусмотренных данной компетенцией.	Знает основы организации процессов обслуживания туристов.	Знает и хорошо владеет основами организации процессов обслуживания туристов.	Знает и прекрасно владеет основами организации процессов обслуживания туристов.
Умения	Отсутствуют	Умеет использо-	Умеет и хорошо	Умеет и отлично

	умения, предусмотренные данной компетенцией.	знать основы организации процессов обслуживания туристов.	использует основы организации процессов обслуживания туристов.	использует основы организации процессов обслуживания туристов.
Навыки	Отсутствие или наличие фрагментарных навыков предусмотренных данной компетенцией.	Владеет некоторыми способами организации процессов обслуживания туристов.	Владеет хорошо способами организации процессов обслуживания туристов.	Владеет отлично всеми способами организации процессов обслуживания туристов.

ИД-2ПК-4 Координирует выполнение обязательств по размещению проживанию, питанию и страхованию туристов на период туристской поездки, их транспортному, визовому, экскурсионному, медицинскому обслуживанию, оказанию дополнительных услуг.

Знания	Наличие незнательных, фрагментарных знаний, предусмотренных данной компетенцией.	Знает основы координации выполнения обязательств по размещению проживанию, питанию и страхованию туристов.	Хорошо знает основы координации выполнения обязательств по размещению проживанию, питанию и страхованию туристов.	Отлично знает основы координации выполнения обязательств по размещению проживанию, питанию и страхованию туристов.
Умения	Отсутствуют умения, предусмотренные данной компетенцией.	Умеет координировать выполнение обязательств по размещению проживанию, питанию и страхованию туристов.	Хорошо умеет координировать выполнение обязательств по размещению проживанию, питанию и страхованию туристов.	Отлично умеет координировать выполнение обязательств по размещению проживанию, питанию и страхованию туристов.
Навыки	Отсутствие или наличие фрагментарных навыков предусмотренных данной компетенцией.	Владеет навыками координации выполнения обязательств по размещению проживанию, питанию и страхованию туристов.	Хорошо владеет основами координации выполнения обязательств по размещению проживанию, питанию и страхованию туристов.	Отлично владеет основами координации выполнения обязательств по размещению проживанию, питанию и страхованию туристов.

ИД-3ПК-4 Организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг.

Знания	Наличие незнательных, фрагментарных знаний, предусмотренных данной компетенцией.	Знает основы организации процесса обслуживания потребителей на основе анализа спроса и потребностей туристов.	Хорошо знает основы организации процесса обслуживания потребителей на основе анализа спроса и потребностей туристов.	Отлично знает основы организации процесса обслуживания потребителей на основе анализа спроса и потребностей туристов.
Умения	Отсутствуют	Умеет организо-	Хорошо умеет ор-	Отлично умеет

	умения, предусмотренные данной компетенцией.	вать процесс обслуживания потребителей на основе анализа спроса и потребностей туристов.	организовать процесс обслуживания потребителей на основе анализа спроса и потребностей туристов.	организовать процесс обслуживания потребителей на основе анализа спроса и потребностей туристов.
Навыки	Отсутствие или наличие фрагментарных навыков предусмотренных данной компетенцией.	Владеет навыками организации процесса обслуживания потребителей на основе анализа спроса и потребностей туристов.	Хорошо владеет навыками организации процесса обслуживания потребителей на основе анализа спроса и потребностей туристов.	Отлично владеет навыками организации процесса обслуживания потребителей на основе анализа спроса и потребностей туристов.
ПК- 9 Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации				
ИД-1ПК-9 Организует ведение переговоров с туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг				
Знания	Наличие незначительных знаний по организации ведения переговоров с туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг	Знает основы организации ведения переговоров с туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг	Хорошо знает организацию ведения переговоров с туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг	Отлично знает организацию ведения переговоров с туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг
Умения	Отсутствие умений предусмотренных данной компетенцией	Умеет организовывать ведение переговоров с туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг	Хорошо организует ведение переговоров с туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг	Отлично организует ведение переговоров с туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг
Навыки	Отсутствие навыков предусмотренных данной компетенцией	Владеет некоторыми навыками организации ведения переговоров с туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг	Имеет хорошие навыки предусмотренных данной компетенцией	Имеет отличные навыки по предусмотренным данной компетенцией
ИД-2ПК-9 Обеспечивает информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия				
Знания	Отсутствие знаний	Знает основы обеспечения	Хорошо знает как	отлично знает как

	предусмотренных данной компетенцией	печения информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия	обеспечивать информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия	обеспечивать информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия
Умения	Отсутствие умений предусмотренных данной компетенцией	Умеет обеспечивать информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия	Хорошо умеет обеспечивать информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия	отлично умеет обеспечивать информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия
Навыки	Отсутствие навыков предусмотренных данной компетенцией	Имеет навыки обеспечивать информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия	Имеет хорошие навыки предусмотренных данной компетенцией	Имеет отличные навыки по обеспечению информационной консультированием и сопровождением клиентов туристского предприятия
ИД-ЗПК-9 Обеспечивает взаимодействие с турагентами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями				
Знания	Отсутствие знаний предусмотренных данной компетенцией	Знает основы по обеспечению взаимодействие с турагентами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями	Хорошо знает как обеспечивать взаимодействие с турагентами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями	Отличные знания по обеспечению взаимодействие с турагентами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями
Умения	Отсутствие умений предусмотренных данной компетенцией	Умеет обеспечивать взаимодействие с турагентами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями	Хорошо умеет обеспечивать взаимодействие с турагентами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями	Отличные умения по обеспечению взаимодействие с турагентами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями
Навыки	Отсутствие навыков предусмотренных данной компетенцией	Имеет небольшие навыки по обеспечению взаимодействие с турагентами, туроператорами, экскурсионными	Хорошие навыки по обеспечению взаимодействие с турагентами, туроператорами, экскурсионными бюро, гос-	Отличные навыки по обеспечению взаимодействие с турагентами, туроператорами, экскурсионными бюро, гос-

		бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями	гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями	гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями
--	--	---	---	---

7.3. Типовые контрольные задания (тесты)

Тесты

- Какие виды поездок не относятся к деловому туризму:
 - Участие в выставках;
 - Участие в конференциях;
 - Посещение монастырей.
- К учебному туризму не относятся:
 - Хобби-туризм ;
 - Языковые туры;
 - Курсы повышения квалификации.
- Какие преимущества дает стране развитие туризма?
 - Увеличение налоговых сборов ;
 - Распределение средств бюджета на туристские объекты;
 - Рост цен на местные товары.
- Какие недостатки связаны с развитием туризма?
 - Рост цен на недвижимость ;
 - Привлечение капитала;
 - Рост ВВП.
- Международный туризм:
 - Выезд граждан конкретной страны с постоянного места жительства в пределах национальных границ той же страны для отдыха, удовлетворение познавательных интересов, занятий спортом ;
 - Систематизированная и направленная деятельность предприятий сферы туризма, связанная с предоставлением туристских услуг иностранным туристам на территории какой-либо страны ;
 - Туризм, где туристы участвуют в исследовании природы, полевые наблюдения.
- Отметьте три вида экотуризма:
 - Научный туризм, туры истории природы, приключенческий туризм ;
 - Конгрессно-выставочный туризм и бизнес-поездки ;
 - Маршрутно-познавательный туризм, познавательные поездки, научные поездки религиозных деятелей.
- Какие из перечисленных факторов относятся к внутренним факторам, влияющим на развитие туризма:
 - Спрос и предложение на рынке туристских услуг, сегментация рынка туристских услуг, процессы монополизации туризма, кадры в туризме ;
 - Увеличение продолжительности жизни, увеличение доходов в семье, доступность информации о развитии туризма ;
 - Увеличение или снижение пособий в семьях, увеличение или снижение выделяемых средств государством на развитие туризма.
- Экстенсивные факторы:
 - Кризисы, политическая, финансовая нестабильность, рост цен, криминальная ситуация, ужесточение туристских формальностей;
 - Повышение квалификации персонала, техническое совершенствование материальной базы, улучшение качества услуг;

- в) Увеличение числа работников, новых объектов туризма, увеличение числа материальных услуг.
9. Какие переменные не используются в современной мировой практике в качестве показателей экономического эффекта туристической индустрии для народного хозяйства?
- а) Вклад туризма в создание национального дохода, влияние туристической индустрии на развитие региона ;
- б) Количество рабочих мест в туризме;
- в) Доступность информации о развитии туризма, увеличение доходов в семье.
10. Какие функции нельзя отнести к основным экономическим функциям международного туризма:
- а) Сертификация, аттестация, политическая функция ;
- б) Диверсификация экономики путем создания отраслей, обслуживающих отрасли туризма ;
- в) Доходную, внешнеэкономическую, экологическую.
11. Что такое временные выезды граждан России, иностранных граждан и лиц без гражданства с постоянного места жительства в оздоровительных, познавательных, профессионально-деловых, спортивных, религиозных и иных целях без занятия оплачиваемой в стране временного пребывания деятельностью:
- а) Туризм ;
- б) Тур ;
- в) Экскурсия.
12. Что такое временные выезды граждан конкретной страны с постоянного места жительства в пределах национальных границ той же страны для отдыха, удовлетворения познавательных интересов, занятий спортом и других целях:
- а) Внутренний туризм;
- б) Международный туризм ;
- в) Экскурсия.
13. В каком году было подписано Шенгенское соглашение между Нидерландами, Бельгией, ФРГ, Францией и Люксембургом?
- а) 1895;
- б) 1985 ;
- в) 1958
14. К какому виду туризма относятся поездки со служебными целями:
- а) Экологический ;
- б) Деловой ;
- в) Учебный.
15. Как называются поездки, которыми фирма награждает своих работников за высокие показатели в работе:
- а) Бизнес-туризм;
- б) Инсентив-туризм ;
- в) Конгрессно-выставочный туризм.
16. К какому виду относятся следующие факторы: природно-климатические, географические, культурно-исторические?
- а) Демографические ;
- б) Динамические;
- в) Статичные.
17. Организаторы и продавцы туров, исполнители услуг, потребители туров относятся к:
- а) Объектам туррынка;
- б) Субъектам туррынка;
- в) Не имеют отношения к туррынку.

18. Кто занимается разработкой туристского маршрута, обеспечением туристов услугами, организацией рекламы, рассчитывает и устанавливает цены:
 - а)Экскурсовод;
 - б)Турагент ;
 - в)Туроператор.
19. Какой регион располагает наибольшим номерным фондом:
 - а)Европейский ;
 - б)Американский ;
 - в)Юго-Восточная Азия и Тихоокеанский регион.
20. На какой транспорт приходится около 44% перевозок:
 - а)Воздушный ;
 - б)Железнодорожный ;
 - в)Водный.
21. Как называются предприятия, существующие только за счет туризма:
 - а)Сферы первичных услуг
 - б)Сферы вторичных услуг
 - в)У них нет названия
22. Что называется комплексом услуг по размещению, перевозке, питанию туристов, экскурсионному обслуживанию, а также услуг гидов-переводчиков и других объединенных на базе главной цели путешествий и предоставляемых по определенному маршруту и в определенный срок:
 - а)Турпутевка ;
 - б)Тур ;
 - в)Тур. Ресурсы.
23. Как называется документ, подтверждающий оплату предусмотренной программой обслуживания туристско-экскурсионных услуг и являющийся основанием на получение этих услуг туристом?
 - а)Турпутевка ;
 - б)Тур ;
 - в)Тур. Ресурсы.
24. Как называется совокупность гостиниц и иных средств размещения, средств транспорта, объектов общественного питания, объектов и средств развлечения, объектов познавательного, делового, спортивного, оздоровительного и иного назначения, организаций, осуществляющих туроператорскую и турагентскую деятельность, а также организаций, предоставляющих экскурсионные услуги гидов-переводчиков:
 - а)Туриндустрия ;
 - б)Туристский рынок;
 - в)Туристские ресурсы.
25. Как называется организация, приобретающая туры, разработанные туроператором и реализующая туры потребителям:
 - а)Турагент ;
 - б)Туроператор.
26. На какой регион приходится 65% всех международных туристских поездок:
 - а)Европу;
 - б)Америку;
 - в)Азию.
27. Кто совершает больше деловых поездок:
 - а)Итальянцы ;
 - б)Испанцы ;
 - в)Американцы.
28. Когда день рождения космического туризма:
 - а)18 января 2004 г. ;

- б) 28 апреля 2002 г.;
 - в) 14 марта 2003 г.
29. Какая доля туризма в ВВП России:
- а) 1,5% ;
 - б) 3% ;
 - в) 5%.
30. Какие страны являются ведущими по расходам на туризм
- а) Германия, США, Великобритания ;
 - б) Италия, Франция, Греция;
 - в) Германия, Россия, Бразилия.

Контрольные вопросы для индивидуального задания:

1. Причины и преимущества автоматизации.
2. Особенности и проблемы расселения на российском Севере.
3. Программное обеспечение в туризме.
4. Таможенные формальности.
5. Туры и работа с ними.
6. Выбор тура.
7. Масштабы, темпы и особенности туристической деятельности.
8. Технология обслуживания клиента в турфирме.
9. Особенности процессов организации туристской деятельности .
11. Услуги питания как элемент турпродукта.
12. Виды питания.
13. Программа туручет.
14. Визы в туристическом деле.
15. Страны входящие в шенгенскую зону.
16. Программа обслуживания туристов.
17. Типы ресторанов .
18. Транспортное обеспечение .
19. Договор с автотранспортными предприятиями.
20. Управление региональным туризмом.
21. Экскурсионное обслуживание.
22. Страхование туристов.
23. Договоры страхования и экскурсионного обслуживания.
24. Безопасность туризма.
25. Туристический бизнес в Дагестане.
26. Популярные тур.направления в России.
27. Факторы, влияющие на перспективу роста въездного туризма в РФ.
28. Развитие международного туризма.
29. Перспективы развития международного туризма .
30. Самые привлекательные страны для туризма.

7.4. Методика оценивания знаний, умений, навыков

Оценка знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций по дисциплине проводятся в форме текущего контроля и промежуточной аттестации. Текущий контроль проводится в течение семестра с целью определения уровня усвоения обучающимися знаний, формирования умений и навыков, своевременного выявления преподавателем недостатков в подготовке обучающихся и принятия необходимых мер по ее корректировке, а также для совершенствования методики обучения, организации учебной работы и оказания индивидуальной помощи обучающимся.

Критерии оценки знаний студентов при проведении тестирования

Оценка «отлично» выставляется при условии правильного ответа студента не менее чем 85% тестовых заданий.

Оценка «хорошо» выставляется при условии правильного ответа студента не менее чем 70% тестовых заданий.

Оценка «удовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа студента не менее чем 50% тестовых заданий.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа студента менее чем 50% тестовых заданий.

Критерии оценки знаний студента при написании индивидуального задания

Оценка «отлично» - выставляется студенту, показавшему всесторонние систематизированные, глубокие знания вопросов и умение уверенно применять их на практике при решении конкретных задач, свободное и правильное обоснование принятых решений.

Оценка «хорошо» - выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, умеет применять полученные знания на практике. Но допускает в ответе или в решении задач некоторые неточности, которые может устранить с помощью дополнительных вопросов преподавателя.

Оценка «удовлетворительно» - выставляется студенту. Показавшему фрагментарный, разрозненный характер знаний, недостаточно правильные формулировки базовых понятий, нарушения логической последовательности в изложении программного материала. Но при этом он владеет основными понятиями выносимых на контрольную работу тем, необходимыми для дальнейшего обучения и может применять полученные знания по образцу в стандартной ситуации.

Оценка «неудовлетворительно» - выставляется студенту, который не знает большей части основного содержания выносимых на контрольную работу вопросов тем.

Критерии оценки ответов на экзамене

Основной формой проверки знаний студентов по дисциплине «Организация туристской деятельности» в 4 семестре является экзамен. Выставление оценок на экзамене осуществляется на основе принципов объективности, справедливости, всестороннего анализа уровня знаний студентов и предполагает соблюдение ряда условий, обеспечивающих эффективность оценочной процедуры, среди которых можно выделить:

- знание фактического учебно-программного материала по дисциплине, в том числе знание обязательной литературы и современных публикаций по программе курса;
- наличие логики в структуре ответа студента, готовность к дискуссии и аргументации своего ответа; уровень самостоятельного мышления студента с элементами творческого подхода к изложению материала;
- степень активности студента на семинарских и практических занятиях;
- наличие пропусков лекционных и практических занятий по неуважительным причинам.

Оценивание проводится по системе: «отлично/ хорошо/ удовлетворительно/неудовлетворительно».

· **Оценка «отлично»:** ответ высокого качества, уровень ответа отвечает всем требованиям, теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному.

- **Оценка «хорошо»:** уровень ответа соответствует всем основным требованиям, теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения задания выполнены, качество выполнения одного из них не оценено максимальным числом баллов, некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки.

- **Оценка «удовлетворительно»:** уровень ответа соответствует большинству требований, теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.

- **Оценка «неудовлетворительно»:** теоретическое содержание курса освоено частично, необходимые практические навыки работы не сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено, либо качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному; при дополнительной самостоятельной работе над материалом курса возможно повышение качества выполнения учебных заданий.

УТВЕРЖДЕНО
на заседании кафедры
«16» марта 2022 г. протокол № 7
Зав. кафедрой, проф. Раджабов А.Н

Вопросы на экзамен по дисциплине

1. Понятие «услуга»
2. Виды услуг
3. Функции и результаты услуг
4. Жизненный цикл услуги
5. Рынок услуг и его особенности
6. Сервис как деятельность
7. Виды сервисной деятельности
8. Принципы современного сервиса
9. Задачи современного сервиса
10. Классификация потребностей в сервисе
11. Этапы процесса обслуживания
12. Понятие «контактной зоны»
13. Особенности работы в контактной зоне
14. Общероссийский классификатор услуг населению
15. Предоставление основных видов услуг
16. Материальные услуги (бытовые)
17. Материальные услуги (транспортные)
18. Материальные услуги (общественного питания)
19. Материальные услуги (розничной и оптовой торговли)
20. Социально-культурные услуги (туристские и экскурсионные)
21. Социально-культурные услуги (санаторно-оздоровительные)
22. Социально-культурные услуги (гостиничные)
23. Социально-культурные услуги (физической культуры и спорта)
24. Формы обслуживания потребителей
25. Методы обслуживания потребителей
26. Правила обслуживания потребителей
27. Договорные обязательства в сервисе
28. Оплата услуги
29. Показатели качества услуг
30. Контроль и оценка качества услуг.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

а) основная литература:

1. Резник, Г. А. Сервисная деятельность : учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 202 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/2680. - ISBN 978-5-16-101214-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1087820> (29.11.2020).

2 Романович, Ж. А. Сервисная деятельность : учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев; под общ. ред. проф. Ж. А. Романовича. — 7-е изд., стер. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2019. — 284 с. - ISBN 978-5-394- 03453-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1092982> (29.11.2020).

3 Сервисная деятельность : учебник / Шаронов М.А., под ред., Герасимова Г.В., Илюхина Г.И. — Москва : КноРус, 2020. — 282 с. — ISBN 978-5-406-00937-6. — URL: <https://book.ru/book/934196> (дата обращения: 13.04.2020). — Текст электронный.

б) дополнительная литература

4. Неретина, Т.Г. Организация сервисной деятельности : учеб.- метод, комплекс для студентов высших профессиональных учреждений дневной и заочной форм обучения специальности «Социально-культурный сервис и туризм» / Т.Г. Неретина. - 4-е изд., стер. - Москва ФЛИНТА, 2019. - 102 с. - ISBN 978-5-9765-1205-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1040128> (29.11.2020).

5 Велединский, В.Г. Сервисная деятельность : учебник / Велединский В.Г. — Москва : КноРус, 2019. — 175 с. — (бакалавриат). — ISBN 978-5-406-06172-5. — URL: <https://book.ru/book/934393> (дата обращения: 13.04.2020). — Текст : электронный.

6 Лысенко, Ю.В. Сервисное обслуживание и организация коммерческой деятельности : монография / Лысенко Ю.В., Лысенко М.В., Белоконов Ю.В. — Москва : Русайнс, 2019. — 97 с. — ISBN 978-5- 4365-3848-8. — URL: <https://book.ru/book/933921> (дата обращения: 13.04.2020). — Текст : электронный.

7. Виноградова М. В., Панина З. И. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса [Текст] : учебное пособие - Рек. УМО. М. : Дашков и К, 2013.

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

Базы данных, информационно-справочные системы

1. Закон о защите прав потребителя" - <http://www.zakon-o-potrebitele.ru>
2. Общероссийский классификатор услуг (ОКУН) - <http://www.klassifikators.ru/okun>
3. Объединение потребителей России На сайте содержится информация о защите прав потребителей товаров и услуг.[Электронный ресурс] - www.potrebitel-russia.ru

4. Торговля в России. 2011: Стат. сб./ Росстат. - М., 2011. – 519 с. URL: 9
http://gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat/rosstatsite/main/publishing/catalog/statisticCollections/doc_113991665360 Информационный портал Консультант Плюс [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>.

5. Российский туризм. http://russiantourism.ru/main/main_15143.html Russiantourism.ru – это портал о туризме в России и ближнем зарубежье.

6. Все о туризме. Туристическая библиотека. http://tourlib.net/books_tourism/aleks21.htm. Сайт «Все о туризме - туристическая библиотека» посвящен проблемам развития туризма в мире. Сайт создан с целью накопления и обмена информацией о туризме, туристическом бизнесе, отдыхе, путешествиях и рекреации, а также обсуждения проблем туристического образования.

7. Мальская, М.П. Гостиничный бизнес [Электронный ресурс] / М.П. Мальская, Л.Г. Пандяк. – Электрон текст дан. – Режим доступа: http://uchebnikonline.ru/turizm/gotelniy_biznes_malska_mp/yakist_obslugovuvannya_gotelniy_sferi.htm.

8. Панель домашнего потребления (SCIF Panel) Этот сайт посвящен уникальному российскому проекту по изучению предпочтений в покупках и потреблении различных това-

ров повседневного спроса, а также потребления в сфере услуг. [Электронный ресурс], – Режим доступа: <http://romir.ru/> .

9. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса - На сайте содержится обзорная, аналитическая и статистическая информация о рынке гостиничных услуг[Электронный ресурс] <http://www.frontdesk.ru> .

10. Гильдии Маркетологов. На сайте содержится информация в сфере маркетинговые статьи, книги, электронные учебники. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.marketologi.ru/> .

	Наименование электронно-библиотечной системы (ЭБС)	Принадлежность	Адрес сайта	Наименование организации-владельца, реквизиты договора на использование
1	ЭБС ФГБОУ ВПО РГАЗУ (Российский государственный аграрный заочный университет) ЭБС «AgriLib»	сторонняя	http://ebs.rgazu.ru	ООО «Издательство Лань» Санкт-Петербург Госконтракт № 934/14 от 08/12/2022 с 20/12/22 до 20/12/25
2	Электронно-библиотечная система «Издательство Лань» (Журналы)	сторонняя	http://e.lanbook.com	ООО «Издательство Лань» Санкт-Петербург Госконтракт № 934/14 от 08/12/2022 с 20/12/22 до 20/12/25
3	Электронно-библиотечная система «Издательство Лань» («Инженерные науки»)	сторонняя	http://e.lanbook.com	ООО «Издательство Лань» Санкт-Петербург Госконтракт № 934/14 от 08/12/2022 с 20/12/22 до 20/12/25
4	Электронно-библиотечная система «Издательство Лань». «Технология пищевых производств», «Химия»	сторонняя	http://e.lanbook.com	ООО «Издательство Лань» Санкт-Петербург Госконтракт № 934/14 от 08/12/2022 с 20/12/22 до 20/12/25
				ООО «Издательство Лань» Санкт-Петербург Госконтракт № 934/14 от 08/12/2022 с 20/12/22 до 20/12/25
5	Электронно-библиотечная система «Издательство Лань» («Ветеринария и сельское хозяйство	сторонняя	http://e.lanbook.com	ООО «Издательство Лань» Санкт-Петербург Госконтракт № 934/14 от 08/12/2022 с 20/12/22 до 20/12/25
6	Электронно-библиотечная система «Издательство Лань». «Технология пищевых производств», «Химия», «Инженерно-технические науки»	сторонняя	http://e.lanbook.com	ООО «Издательство Лань» Санкт-Петербург Госконтракт № 934/14 от 08/12/2022 с 20/12/22 до 20/12/25
7	Электронно-библиотечная система «Издательство Лань» («Ветеринария и сельское хозяйство»)	сторонняя	http://e.lanbook.com	ООО «Издательство Лань» Санкт-Петербург Госконтракт № 934/14 от 08/12/2022 с 20/12/22 до 20/12/25
8	Электронно-библиотечная система «Издательство Лань» («Ветеринария и сельское хозяйство»)	сторонняя	http://e.lanbook.com	ООО «Издательство Лань» Санкт-Петербург Госконтракт № 934/14 от 08/12/2022 с 20/12/22 до 20/12/25
	Электронно-библиотечная	сторон-	http://e.lanbook.com	ООО «Издательство Лань»

9	система «Издательство Лань» «Инженерные науки» «Технология пищевых производств», «Химия»	няя	ook.com	Санкт-Петербург Госконтракт № 934/14 от 08/12/2022 с 20/12/22 до 20/12/25
10	Электронно-библиотечная система «Издательство Лань» («Ветеринария и сельское хозяйство»)	сторон- няя	http://e.lanbook.com	ООО «Издательство Лань» Санкт-Петербург Госконтракт № 934/14 от 08/12/2022 с 20/12/22 до 20/12/25
11	Polpred.com	сторон- няя	http://polpred.com	ООО «Издательство Лань» Санкт-Петербург Госконтракт № 934/14 от 08/12/2022 с 20/12/22 до 20/12/25
12	ЭБС «Юрайт»	сторон- няя	http://www.biblio-online.ru/	ООО «Издательство Лань» Санкт-Петербург Госконтракт № 934/14 от 08/12/2022 с 20/12/22 до 20/12/25
13	Электронно-библиотечная система «Издательство Лань» («Лесное хозяйство и лесоинженерное дело»)	сторон- няя	http://e.lanbook.com	ООО «Издательство Лань» Санкт-Петербург Госконтракт № 934/14 от 08/12/2022 с 20/12/22 до 20/12/25
14	Электронно-библиотечная система «Издательство Лань» («Инженерные науки» и «Информатика»)	сторон- няя	http://e.lanbook.com	ООО «Издательство Лань» Санкт-Петербург Договор от 09/07/2013 г. Без ограничения времени
15	Электронно-библиотечная система «Издательство Лань». «Технология пищевых производств», «Химия»	сторон- няя	http://e.lanbook.com	Дополнительное соглашение от 01.12.2022 к договору № 521 от 07.06.2022 г.
16	Электронно-библиотечная система «Издательство Лань» («Инженерные науки» и «Информатика»)	сторон- няя	http://e.lanbook.com	ООО «Юрайт» Договор № 35 от 12.12.2022 г. к разделу «Легендарные книги»
17	Электронно-библиотечная система «Издательство Лань». «Технология пищевых производств», «Химия»	сторон- няя	http://e.lanbook.com	ООО «Издательство Лань» Санкт-Петербург Госконтракт № 934/14 от 08/12/2022 с 20/12/22 до 20/12/25

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Изучение дисциплины осуществляется с использованием классических форм учебных занятий: лекций, практических занятий, самостоятельной работы во внеаудиторной обстановке.

Рекомендации по подготовке к лекционным занятиям

Лекция является ведущей формой учебных занятий, предназначена для изложения преподавателем систематизированных основ научных знаний по дисциплине, аналитической информации о дискуссионных проблемах, состоянии и перспективах повышения качества пищевых продуктов. На лекции, как правило, поднимаются наиболее сложные, узловые вопросы учебной дисциплины.

Максимальный эффект лекция дает тогда, когда студент заранее готовится к лекционному занятию: знакомится с проблемами лекции по учебнику или по программе дисциплины. Рекомендуется просматривать записи предыдущего учебного занятия, исходя из логического единства тем учебной дисциплины.

В ходе лекции студенту целесообразно:

Стремиться не к дословной записи излагаемого преподавателем учебного материала, а к осмыслению услышанного и записи своими словами основных фактов, мыслей лектора; вырабатывать навыки тезисного изложения и написания учебного материала, вести записи «своими словами», вместе с тем, не допуская искажения или подмены смысла научных выражений. Определения, на которые обращает внимание преподаватель либо словами, либо интонацией, следует записывать четко, дословно. Как правило, такие определения преподаватель повторяет несколько раз или дает под запись.

1. Оставлять в тетради для конспекта лекции широкие поля, либо вести записи на одной странице. Это нужно для того, чтобы в дальнейшем можно было бы вносить необходимые дополнения в содержание лекции из различных источников: монографий, учебных пособий, периодики и др.

2. Писать название темы, учебные вопросы лекции на новой странице тетради, чтобы легко можно было найти необходимый учебный материал.

3. Начинать каждую новую мысль, новый фрагмент лекции с красной строки; заголовки и подзаголовки, важнейшие положения, на которые обращает внимание преподаватель, а также определения выделять: буквами большего размера, чернилами другого цвета, либо подчеркивать.

4. Нумеровать встречающиеся в лекции перечисления цифрами: 1, 2, 3 . . ., или буквами: а, б, в. . . . Перечисления лучше записывать столбцом. Такая запись придает конспекту большую наглядность и способствует лучшему запоминанию учебного материала.

5. Выработать удобную и понятную для себя систему сокращений и условных обозначений. Это экономит время, позволяет записывать материал каждой лекции почти дословно, дает возможность сконцентрировать внимание на содержании излагаемого материала, а не на механическом процессе конспектирования.

По окончании лекции целесообразно дорабатывать ее конспект во время самостоятельной работы в тот же день, в крайнем случае, не позднее, чем спустя 2-3 дня после ее прослушивания. Это важно потому, что еще не забыт учебный материал лекции, студент находится под ее впечатлением, как правило, ясно помнит указания преподавателя, хорошо осознает, что ему непонятно из материала лекции.

Рекомендации по подготовке к практическим занятиям

Студентам следует приносить с собой рекомендованную преподавателем литературу к конкретному занятию. Наиболее целесообразная стратегия самостоятельной подготовки студента к занятию заключается в том, чтобы на первом этапе усвоить содержание всех вопросов занятия, обращая внимания на узловые проблемы, выделенные преподавателем в ходе лекции либо консультации к занятию. Для этого необходимо, как минимум, прочитать конспект лекции и учебник, либо учебное пособие. Следующий этап подготовки заключается в выборе вопроса для более глубокого изучения с использованием дополнительной литературы. По этому вопросу студент станет главным специалистом на семинаре. Ценность выступления студента на занятии возрастет, если в ходе работы над литературой он сопоставит разные точки зрения на ту или иную проблему.

После изучения и обобщения информации, которую содержат источники и литература, составляется развернутый или краткий план выступления. Окончательный вариант плана выступления в идеале желательно иметь не только на бумаге, но и в голове, излагая на занятии подготовленный вопрос в свободной форме, наизусть, что поможет лучшему закреплению учебного материала, станет хорошей тренировкой уверенности в своих силах. При необходимости не возбраняется «подглядывать» в план на листке бумаги, чтобы не ошибиться в цифрах, точнее передать содержание цитат, не забыть какой-то важный сюжет темы выступления.

В ходе работы на семинаре от студента требуется постоянный самоконтроль. Его первым объектом должно быть время, отведенное преподавателем на выступление. Не следует

злоупотреблять временем. Достоинством оратора является стремление к лаконичности, но не в ущерб аргументированности и содержательности выступления.

Слушая выступления или реплики в ходе дискуссии, важно научиться уважать мнение собеседника, не перебивать его, давая возможность полностью высказать свою точку зрения.

Студентам, пропустившим занятия (независимо от причин), не имеющие письменного решения задач или не подготовившиеся к данному практическому занятию, рекомендуется не позже чем в 2-недельный срок явиться на консультацию к преподавателю и отчитаться по теме, изучавшейся на занятии. Студенты, не отчитавшиеся по каждой не проработанной ими на занятиях теме к началу зачетной сессии, упускают возможность получить положенные баллы за работу в соответствующем семестре.

Методические рекомендации по подготовке к экзамену.

К экзамену допускаются студенты, аттестованные по всем темам практических занятий. Вопросы, выносимые на экзамен, приведены в рабочей программе курса.

Экзаменационный билет содержит три вопроса. Экзамен проходит в устной форме, но экзаменатор вправе избрать и письменную форму опроса.

Успешная сдача экзамена зависит не только от умственных способностей, памяти, психологической устойчивости, но, прежде всего, от стратегии. По существу, подготовка к экзамену начинается с первого дня лекции и семинарских занятий. Чем больше знаний, тем стройнее они уложились в систему, тем легче готовиться в последние дни.

Обязательным условием успешной подготовки и сдачи экзаменов является конспектирование и усвоение лекционного материала.

В течение семестра не следует игнорировать такие возможности пополнить запас своих знаний, как консультации, написание рефератов, работа в студенческом научном кружке. На экзамен выносят вопросы, которые отражены в программе курса. Поэтому в процессе освоения материала необходимо постоянно сверяться с программой курса, самостоятельно изучать вопросы, которые не выносятся на семинарские занятия, а в случае затруднений обращаться за консультациями на кафедру.

Непосредственно перед экзаменом на подготовку к нему отводится не менее трех дней. В этот период рекомендуется равномерно распределить вопросы программы курса и повторять учебный материал, используя учебник, конспект лекций, план-конспект выступлений на семинарских занятиях, а в необходимых случаях и научную литературу. Особое внимание следует уделить рекомендованным вопросам для повторений. Рекомендуется повторять материал в привычное рабочее время, не допуская переутомления, чередуя умственную работу с физическими упражнениями и психологической разгрузкой. Оставшиеся неясными вопросы следует прояснить для себя на предэкзаменационной консультации.

11. Информационные технологии и программное обеспечение

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине:

- технические средства: компьютерная техника и средства связи (персональные компьютеры, проектор);
- методы обучения с использованием информационных технологий (демонстрация мультимедийных материалов и т.д.);
- перечень Интернет-сервисов и электронных ресурсов (поисковые системы, электронная почта, профессиональные, тематические чаты и форумы, системы аудио и видео конференций, онлайн-энциклопедии и справочники; электронные учебные и учебно-методические материалы).

**Программное обеспечение
(лицензионное и свободно распространяемое),
используемое в учебном процессе**

Для проведения индивидуальных консультаций может использоваться электронная почта. Разработан учебный курс в электронной форме.

В учебном процессе для освоения дисциплины «Организация туристской деятельности» используется Программы MicrosoftOffice, Excel, Word, AcrobatReader, Справочная правовая система Консультант Плюс.<http://www.consultant.ru/>

Услуги глобальной информационно-коммуникационной сети Интернет	ООО «СУММА-ТЕЛЕКОМ», Договор № 40390000050 от 19.10.2009 г. ЗАО «Национальный Телеком», Дополнительное соглашение к Договору № 40390000050 от 19.10.2009 г. № 68/2016 от 01.05.2016 г. – ежегодное пролонгирование.
Услуги глобальной информационно-коммуникационной сети Интернет	ООО «ОПТИКА-ТЕЛЕКОМ», Договор № 174/14 от 03.02.2014 г.- ежегодное пролонгирование.
OfficeStandard 2010	Microsoft OpenLicense: 61137897 от 2012-11-08 - бессрочная
Windows 8 Professional	Microsoft OpenLicense: 61137897 от 2012-11-08 - бессрочная
Windows 7 Professional	Microsoft Open License: 61137897 от 2012-11-08 - бессрочная
Windows 8	Microsoft Open License: 61137897 от 2012-11-08 - бессрочная
Apache OpenOffice. The Free and Open Productivity Suite. ApacheOpenOffice 4.1.3 released	Свободное программное обеспечение, бессрочное, с неограниченным количеством лицензий, правообладатель: SUN/Oracle.
LibreOffice is Free Software	Свободное программное обеспечение LibreOffice, бессрочное, с неограниченным количеством лицензий, правообладатель – «TheDocumentFoundation».
Условия предоставления услуг GoogleChrome.	Исходный код предоставляется бесплатно, бессрочно с неограниченным количеством лицензионных соглашений, правообладатель – «Google».
MozillaFirefox	– бесплатная программа на условиях Публичной лицензии, бессрочной для неограниченного количества пользователей, разработчики – участники проекта mozilla.org.
7-Zip. License for use and distribution [7-Zip. Лицензия на использование и распространение].	Свободное программное обеспечение, бессрочное, с неограниченным количеством лицензий, правообладатель – IgorPavlov.
AdobeAcrobatReader программа для работы с документами в формате *.pdf,	Бесплатная программа на условиях Публичной лицензии, бессрочной для неограниченного количества пользователей. Правообладатель - AdobeSystemsIncorporated https://www.adobe.com//ru
Turbo Pascal School Pak	В свободном доступе :http://sunschool.mmcs.sfedu.ru/courses/
PascalABC.NET	В свободном доступе :http://mmcs.sfedu.ru/
Электронный лабораторный практикум (+ CD) по дисциплине «Информационная безопасность».	Бабаш, А.В. Информационная безопасность: лабораторный практикум: электронный учебник/ А. В. Бабаш, Е. К. Баранова, Ю. Н. Мельников.-2-е изд., стер.-электрон. данные- М.:КНОРУС, 2013.-1электрон. опт. диск; зв., цв.-(CD-ROM)

Kaspersky Anti-Virus for Windows Workstations и другие антивирусные программы	По наличному расчету в специализированных организациях – срок 1 год – обновление по необходимости
Ресурс МСХ РФ - Система дистанционного мониторинга земель сельхозназначения АПК (СДМЗ АПК)	http://sdmz.gvc.ru – рекомендация Департамента научно-технологической политики МСХ РФ
Ресурс МСХ РФ - Федеральная Геоинформационная система «Атлас земель сельхозназначения» (ФГИС АЗСН)	http://atlas.msx.ru – рекомендация Департамента научно-технологической политики МСХ РФ
Портал информационной и методической поддержки инклюзивного среднего профессионального образования	http://www.wil.ru - рекомендация Министерства образования и науки РФ
Портал учебно-методического центра высшего профессионального образования студентов с инвалидностью и ОВЗ	http://umcvpo.ru - рекомендация Министерства образования и науки РФ

12. Описание материально-технической базы необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

В процессе проведения лекционных и практических занятий применяются технические средства обучения, а именно: мультимедийное оборудование, включающее в себя компьютер (ноутбук) и мультимедиа проектор, проецирующий изображение (слайды) на экран. Кроме технических средств, используется и прикладное программное обеспечение (Windows 7 Professional Microsoft Open License: 61137897 от 2012-11-08 – бессрочная. Apache OpenOffice 4.1.3 released Свободное программное обеспечение, бессрочное, с неограниченным количеством лицензий, правообладатель: SUN/Oracle. Бесплатная программа на условиях Публичной Mozilla Firefox лицензии, бессрочной для неограниченного количества пользователей. Правообладатель - Adobe Systems Incorporated <https://www.adobe.com//ru>. Adobe Acrobat Reader. Бесплатная программа на условиях Публичной лицензии, бессрочной для неограниченного количества пользователей, разработчики – участники проекта mozilla.org.), позволяющее демонстрировать лекционные материалы (слайды) и задания к практикумам.

Аудитории для проведения занятий оборудованы доской и инструментом (мел) для нанесения рисунков, схем и текста на доску. Студентам рекомендуется на практических занятиях приносить с собой мобильные (съёмные) носители данных (USB-флэш-карты, внешние HDD, CD-или DVD-диски) для копирования практических заданий, тестов, материалов лекций и дополнительных (электронных) источников информации по изучаемой дисциплине.

Стандартно-оборудованные лекционные аудитории, для проведения лекций - 442 и 446 учебная аудитория. Для проведения практических 444 и 448 аудитории. Плакаты и стенды. Географические карты

13. Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература, специальных технических

средств обучения коллективного и индивидуального пользования, предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдо-переводчиков и тифло-сурдо-переводчиков.

а) для слабовидящих:

- на экзамене присутствует ассистент, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (он помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе записывая под диктовку);
- задания для выполнения, а также инструкция о порядке проведения зачета/экзамена оформляются увеличенным шрифтом;
- задания для выполнения на экзамене зачитываются ассистентом;
- письменные задания выполняются на бумаге, надиктовываются ассистенту;
- обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;
- студенту для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство;

б) для глухих и слабослышащих:

- на зачете, экзамене и на защите курсовой работы присутствует ассистент, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (он помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе записывая под диктовку);
- зачет/экзамен проводится в письменной форме;
- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости поступающим предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
- по желанию студента зачет/экзамен может проводиться в письменной форме;

в) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата (тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;
- по желанию студента зачет/экзамен проводится в устной форме.

Дополнения и изменения в рабочую программу дисциплины

Внесенные изменения на 20__/20__ учебный год

УТВЕРЖДАЮ

Первый проректор

М.Д.Мукашилов

«__» _____ 20__ г.

В программу дисциплины

«Сервисная деятельность в туризме»

по направлению подготовки бакалавров 43.03.023 Туризм

направленность «Технология и организация экскурсионных услуг»

вносятся следующие изменения:

.....;
.....;
.....;

Программа пересмотрена на заседании кафедры

Протокол № __ от _____ г.

Заведующий кафедрой

Раджабов А.Н. / _____ / _____ /
(фамилия, имя, отчество) (ученое звание) (подпись)

Одобрено

Председатель методической комиссии факультета

Азракулиев З.М. / _____ / _____
(фамилия, имя, отчество) (ученое звание) (подпись)

«__» _____ 20__ г.

Лист регистрации изменений в РПД

п/п	Номера разделов, где произведены изменения	Документ, в котором отражены изменения	Подпись	Расшифровка подписи	Дата введения изменений
1.					
2.					
...					