



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Магнитогорский государственный технический университет им. Г.И.
Носова»



УТВЕРЖДАЮ
Директор ИЭиУ
Е.С. Замбрицкая

05.02.2025 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

***ОРГАНИЗАЦИЯ И УПРАВЛЕНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ
ТУРИСТСКОГО ПРЕДПРИЯТИЯ***

Направление подготовки (специальность)
43.03.02 Туризм

Направленность (профиль/специализация) программы
Управление туристическим бизнесом

Уровень высшего образования - бакалавриат

Форма обучения
заочная

Институт/ факультет Институт экономики и управления

Кафедра Менеджмента и государственного управления

Курс 3

Магнитогорск
2025 год

Рабочая программа составлена на основе ФГОС ВО - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 516)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры
Менеджмента и государственного управления

15.01.2025, протокол № 5

Зав. кафедрой

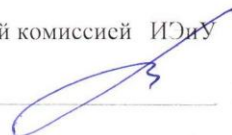


О.Л. Назарова

Рабочая программа одобрена методической комиссией ИЭиУ

05.02.2025 г. протокол № 3

Председатель



Е.С. Замбрицкая

Рабочая программа составлена:

доцент кафедры кафедры МиГУ, канд. техн. наук



О.А. Никитина

Рецензент:

директор ООО "БНЭО", канд. экон. наук



Ю.Н. Кондрух

Листактуализациирабочейпрограммы

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для реализации в 2026 - 2027 учебном году на заседании кафедры Менеджмента и государственного управления

Протокол от _____ 20__ г. № ____
Зав. кафедрой _____ О.Л. Назарова

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для реализации в 2027 - 2028 учебном году на заседании кафедры Менеджмента и государственного управления

Протокол от _____ 20__ г. № ____
Зав. кафедрой _____ О.Л. Назарова

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для реализации в 2028 - 2029 учебном году на заседании кафедры Менеджмента и государственного управления

Протокол от _____ 20__ г. № ____
Зав. кафедрой _____ О.Л. Назарова

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для реализации в 2029 - 2030 учебном году на заседании кафедры Менеджмента и государственного управления

Протокол от _____ 20__ г. № ____
Зав. кафедрой _____ О.Л. Назарова

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для реализации в 2030 - 2031 учебном году на заседании кафедры Менеджмента и государственного управления

Протокол от _____ 20__ г. № ____
Зав. кафедрой _____ О.Л. Назарова

1 Цели освоения дисциплины (модуля)

Формирование у студентов целостной системы знаний по теории и методологии управления туристского предприятия, а также методов изучения управленческих процессов и выработка у студентов навыков мышления и анализа основного содержания управленческой деятельности и практической работы с использованием полученных знаний на предприятиях и в организациях данной отрасли.

2 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина Организация и управление деятельностью туристского предприятия входит в часть учебного плана формируемую участниками образовательных отношений образовательной программы.

Для изучения дисциплины необходимы знания (умения, владения), сформированные в результате изучения дисциплин/ практик:

Технологии и организация деловых мероприятий (MICE)

Правовое регулирование и международные стандарты в туризме и гостеприимстве

Основы туризма и туристской деятельности

Знания (умения, владения), полученные при изучении данной дисциплины будут необходимы для изучения дисциплин/ практик:

Технологии турагентской деятельности

Технология и организация услуг в туризме

3 Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля) и планируемые результаты обучения

В результате освоения дисциплины (модуля) «Организация и управление деятельностью туристского предприятия» обучающийся должен обладать следующими компетенциями:

Код индикатора	Индикатор достижения компетенции
ПК-3	Способен организовать, координировать и контролировать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности
ПК-3.1	Организовывать контроль за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания, обеспечивать качество гостиничного продукта, владеть методикой создания системы контроля в гостиницах и иных средствах размещения
ПК-3.2	Анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем, организовывать работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения

4. Структура, объём и содержание дисциплины (модуля)

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц 180 академических часов, в том числе:

- контактная работа – 16,2 академических часов;
- аудиторная – 12 академических часов;
- внеаудиторная – 4,2 академических часов;
- самостоятельная работа – 155,1 академических часов;
- в форме практической подготовки – 0 академических часов;
- подготовка к экзамену – 8,7 академических часов

Форма аттестации - экзамен, курсовая работа

Раздел/ тема дисциплины	Курс	Аудиторная контактная работа (в академических часах)			Самостоятельная работа студента	Вид самостоятельной работы	Форма текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Код компетенции
		Лек.	лаб. зан.	практ. зан.				
1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства								
1.1 Службы предприятий туризма и гостеприимства: цели, основные функции, состав персонала.	3	1		1	20	самостоятельное изучение учебной литературы; работа с электронными библиотеками	Тестирование, устный опрос	ПК-3.1, ПК-3.2
1.2 Категории персонала служб предприятий туризма и гостеприимства. Основные требования к персоналу.		1		1	30	самостоятельное изучение учебной литературы; работа с электронными библиотеками	Тестирование, устный опрос	ПК-3.1, ПК-3.2
1.3 Организация и технология работы служб предприятий туризма и гостеприимства		1		1	15	самостоятельное изучение учебной литературы; работа с электронными библиотеками	Тестирование, устный опрос	ПК-3.1, ПК-3.2
Итого по разделу		3		3	65			
2. Контроль как функция менеджмента и её особенности в индустрии туризма.								
2.1 Понятие и виды контроля. Система контроллинга. Организация контроля качества услуг и обслуживания в индустрии туризма.	3	1		1	30	самостоятельное изучение учебной литературы; работа с электронными библиотеками подготовка к	Устный опрос	ПК-3.1, ПК-3.2

						устному опросу		
2.2 Цели, задачи и принципы организации труда. Формы и виды разделения труда в службах предприятий туризма и гостеприимства. Сущность и виды нормирования труда.	3	1		1	30	самостоятельное изучение учебной литературы; работа с электронными библиотеками подготовка к устному опросу	Устный опрос	ПК-3.1, ПК-3.2
2.3 Документальное оформление итогов контроля. Критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников служб.		1		1	30,1	самостоятельное изучение учебной литературы; работа с электронными библиотеками подготовка к устному опросу	Устный опрос	ПК-3.1, ПК-3.2
Итого по разделу		3		3	90,1			
Итого за семестр		6		6	155,1		кр. экзамен	
Итого по дисциплине		6		6	155,1		экзамен, курсовая работа	

5 Образовательные технологии

Для обеспечения наибольшей эффективности образовательного процесса в курсе данной учебной дисциплины используются в процессе обучения передовые образовательные технологии:

- 1) традиционные образовательные технологии (информационная лекция, практические (семинарские) занятия);
- 2) технология проблемного обучения (проблемная лекция, практические занятия в форме практикума, кейс-метода);
- 3) игровые технологии (ролевые и деловые игры);
- 4) технологии проектного обучения (творческий проект);
- 5) интерактивные технологии (семинар-дискуссия);
- 6) информационно-коммуникационные образовательные технологии (лекция-визуализация, практические занятия в форме презентации)

Лекционные занятия наряду с сообщением учебной информации предполагают и решение следующих дидактических задач: заинтересовать студентов изучаемой темой, разрушить неверные стереотипы, убедить в необходимости глубокого освоения материала, побудить к самостоятельному поиску и активной мыслительной деятельности, помочь совершить переход от теоретического уровня к прикладным знаниям в данной области.

Проведение групповых (семинарских и практических) занятий предполагает решение разнообразных дидактических задач: закрепление полученных знаний, формирование умения применять их на практике, совершенствование умения работать с информацией, анализировать, обобщать, принимать и обосновывать решения, аргументировано защищать собственные взгляды в дискуссии, взаимодействовать с другими членами группы в процессе обучения.

6 Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Представлено в приложении 1.

7 Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

Представлены в приложении 2.

8 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) Основная литература:

1. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14414-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/560465> (дата обращения: 08.04.2025).

2. Джанджугазова, Е. А. Туристско-рекреационное проектирование : учебник для вузов / Е. А. Джанджугазова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 257 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13120-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/566738> (дата обращения: 08.04.2025).

б) Дополнительная литература

1. Кобяк, М. В. Управление качеством гостиничного предприятия: учебник для вузов / М. В. Кобяк, С. С. Скобкин ; под редакцией С. С. Скобкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 502 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15142-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/563336> (дата обращения: 03.04.2025).

2. Емелин, С. В. Организация туроператорских услуг : учебник для вузов / С. В. Емелин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 517 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18517-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/568943> (дата обращения: 03.04.2025).

в) Методические указания

1. Рассохина, Т. В. Менеджмент туристских дестинаций : учебник и практикум для вузов / Т. В. Рассохина. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 217 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16585-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/563123> (дата обращения: 08.04.2025).

г) Программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

Программное обеспечение

Наименование ПО	№ договора	Срок действия лицензии
MS Office 2007 Professional	№ 135 от 17.09.2007	бессрочно
7Zip	свободно распространяемое ПО	бессрочно
FAR Manager	свободно распространяемое ПО	бессрочно

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Название курса	Ссылка
Федеральное государственное бюджетное учреждение «Федеральный институт промышленной собственности»	URL: http://www1.fips.ru/
Национальная информационно-аналитическая система – Российский индекс научного цитирования (РИНЦ)	URL: https://elibrary.ru/project_risc.asp

9 Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает:

1. Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа: Мультимедийные средства хранения, передачи и представления информации.
2. Учебные аудитории для проведения практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: Мультимедийные средства хранения, передачи и представления информации. Комплекс тестовых заданий для проведения промежуточных и рубежных контролей.
3. Помещения для самостоятельной работы: обучающихся: Персональные компьютеры с пакетом MSOffice, вы-ходом в Интернет и с доступом в электронную информационно-образовательную среду университета
4. Помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования: Шкафы для хранения учебно-методической документации, учебного оборудования и учебно-наглядных пособий.

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

По дисциплине «**Организация и управление деятельностью туристского предприятия**» предусмотрена внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся.

Примерные контрольные работы (КР):**КР №1 «Организационная структура предприятия»**

Рассмотреть организационную структуру управления туристского предприятия. Привести схему взаимосвязи подразделений, служб, отделов, звеньев управления. Обозначить функции управления. Наличие должностных инструкций и положений, определяющих функции подразделений и управленческого персонала. Ознакомление с инструкцией на примере одного подразделения и должности, состав и назначение подразделений, участков, служб; правилами внутреннего трудового распорядка и инструкциями по технике безопасности туроператора. Рассмотреть персонал предприятия: численность персонала по отделам и службам, их удельный вес в общей численности трудящихся. Оценить системы мотиваций и продвижения по службе. Туристское предприятие выбирается студентом самостоятельно.

КР №2 «Разработка стратегии развития туризма»

План управления позволяет определить основные задачи в сфере туризма, исходя из целей сохранения природных комплексов и историко-культурных объектов, выбрать стратегию реализации этих задач, разработать краткосрочный и долгосрочный планы действий, определить основные программы и мероприятия, источники их финансирования, сроки выполнения и ответственных исполнителей, а также определить методику измерения достигнутых результатов и предусмотреть возможные корректирующие действия. Генеральный план развития туризма – это тот же план управления, но уже с заранее взятой установкой на развитие данного вида деятельности. Основными элементами генерального плана являются формулировка миссии территории в сфере туризма, определение целей и задач в этой сфере, подробный анализ текущей ситуации, ресурсного и туристского потенциала территории, формулировка стратегии развития туризма и долгосрочный план развития. Сильной стороной данного механизма планирования является учет специфики туризма, применение инструментов маркетинга. В рамках плана управления или генерального плана развития туризма желательно также проводить ежегодный маркетинговый аудит.

КР №3 «Стандартизация и классификация в туризме»

Определите категорию гостиниц в следующих примерах:

1. Гостиница имеет площадь двухместного номера 14 м², отдельный от служебного вход, охраняемую автостоянку, круглосуточный подъем и спуск на лифте, двери с внутренним предохранителем. Освещение от потолочного светильника, прикроватного светильника, настольной лампы, телефонный аппарат в апартаментах в каждой комнате. Оснащение

мебелью: односпальная кровать — 90 x 200 см, двухспальная — 160 x 190 см. Телефонная связь прямая с городской сетью в 100% номеров. Санузел в 100% номеров.

2. Гостиница имеет 100% мест в одно- и двухместных номерах, двери и замки с внутренним предохранителем и замком повышенной секретности. Предоставляет следующие услуги: швейцар, обязательная круглосуточная подножка багажа, ежедневная уборка номера горничной с контролем за его состоянием, ежедневная смена постельного белья и полотенец, чистка обуви персоналом гостиницы, услуги бизнес-центра. Площадь санузла — 4,0 м², площадь однокомнатного двухместного номера — 20 м² (после реконструкции).

3. Персонал гостиницы свободно владеет одним из иностранных языков. Номера гостиницы оснащены двухспальными кроватями размером 160 x 200 см, коврами или ковровыми покрытиями, креслом для отдыха на каждого гостя, рекламными материалами, халатом банным, тапочками банными. В гостинице имеются плавательный бассейн и сауна, помещение для переговоров, компьютеры, телефакс.

4. Гостиница имеет отдельный от служебного вход для гостей, круглосуточный подъем и спуск на лифте, двери и замки с внутренним предохранителем, холодильник в многокомнатных номерах. Гостиница предлагает следующие услуги: ежедневная уборка номера горничной, смена постельного белья один раз в три дня, предоставление утюга, гладильной доски, смена полотенец один раз в три дня. В гостинице имеется помещение для 31 просмотра телепередач, внутренняя телефонная связь в 100% номеров, санузел расположен не менее чем в 50% номеров.

5. Здание гостиницы имеет светящиеся вывеску и эмблему, вход для гостей с козырьком для защиты от атмосферных осадков и воздушно-тепловой завесой. В гостинице есть гараж, стационарный генератор, обеспечивающий работу всего энергопотребляющего оборудования, оборудование для дополнительной фильтрации воды, прямая телефонная связь с международной связью в 100% номеров. Номера оборудованы мини-барами и мини-сейфами, информационными материалами на иностранных языках. Гостиница располагает спортивно-оздоровительным центром, окончание завтрака предоставляется не ранее 11.00 часов, обслуживание питанием в номере круглосуточно.

6. Общественные помещения гостиницы имеют мебель и другое оборудование, соответствующее функциональному назначению помещения, специальное напольное покрытие. При гостинице имеется комната бытового обслуживания. Гостиница предоставляет следующие услуги: служба приема работает круглосуточно, уборка кроватей горничной, химчистка: исполнение заказа в течение 12 часов, вручение гостям корреспонденции и др. Внутренняя телефонная связь в 100% номеров, смена постельного белья один раз в пять дней, полотенец один раз в три дня.

7. Гостиница предлагает следующие услуги: мелкий ремонт одежды, вручение корреспонденции гостям, химчистка: исполнение заказа в течение суток, ежедневная уборка номера горничной, хранение ценностей в сейфе администрации, хранение багажа, круглосуточный обмен валюты, аренда автомашины, бронирование билетов на различные виды транспорта. Начало завтрака не позднее 7.00 часов. Имеются следующие помещения для предоставления услуг питания: ресторан с несколькими залами, отдельными кабинетами, банкетными залами и ночным клубом. В составе общественных помещений медицинский кабинет, помещение для переговоров, компьютеры, телефакс. Имеются электронные средства контроля за безопасностью номера. Персонал гостиницы имеет форменную одежду, служебные значки, свободно владеет одним из иностранных языков,

имеет профессиональную подготовку, соответствующую выполняемой работе. Гостиничные номера оснащены следующим инвентарем и предметами санитарно-гигиенического оснащения номера: полками для туалетных принадлежностей, полотенцедержателями и крючками для одежды, туалетным мылом в фирменной упаковке, туалетной бумагой, махровой простыней в апартаментах, полотенцами (не менее трех, в том числе банным).

КР №4 «Анализ организационной структуры гостиничного предприятия»

Проведите анализ организационных структур гостиничных предприятий. Изучите информацию корпоративных сайтов гостиничных предприятий, платформ бронирования и др. (согласно варианту) и представьте информацию в виде схемы. После графического изображения схем необходимо сделать сравнение организационных структур по следующим пунктам:

- а) система управления
- б) должностные единицы

I вариант 1. Отель Корсар, Сочи (Адлерский район); отель Богатырь Сочи (Адлерский район);

II вариант 1. Хаятт Ридженси Екатеринбург, отель Онегин (г. Екатеринбург)

КР №5. «Выявление основных составляющих среды маркетинга конкретного отеля. SWOT и PEST-анализ».

Провести PEST-анализ внешней макросреды выбранного предприятия. Сформулировать примерные рекомендации. 2. Провести SWOT-анализ среды выбранного предприятия. Сформулировать выводы и рекомендации.

Тестовые контрольные (аудиторные) задания

Вопросы	Ответы
Что означает «центр туризма»?	<ul style="list-style-type: none"> A) Системы хозяйства региона для туризма. B) Сеть гостиниц. C) Место пребывания туристов. D) Совокупность объектов показа. E) Определенная местность
Индустрия туризма – это:	<ul style="list-style-type: none"> A) Услуги туроператоров и турагентов. B) Туристско-экскурсионные услуги. C) Туристская организация. D) Взаимовязанная система предприятий и предпринимателей. E) Нетипичные услуги туристского бизнеса.

Что означает ВТО в туризме:	<p>А) Всероссийское туристское объединение.</p> <p>В) Всесоюзное туристское общество.</p> <p>С) Всемирная туристская организация.</p> <p>Д) Восточно-туристское общество.</p> <p>Е) Всемирная торговая организация.</p>
В каком нормативном документе приведен полный перечень существенных условий договора на туристское обслуживание?	<p>А). в Гражданском кодексе РФ;</p> <p>В). в Федеральном законе «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»</p> <p>С). в Законе РФ «О защите прав потребителей».</p>
Какие две основные характеристики определяют качество туристских ресурсов:	<p>А). известность и доступность;</p> <p>В) запоминаемость и неповторимость;</p> <p>С).узнаваемость и распространенность;</p> <p>Д). заброшенность и обветшалость</p>
Назовите две основные услуги, оказываемые средствами размещения своим клиентам:	<p>А). развлечение и питание;</p> <p>В) размещение и экскурсионное обслуживание;</p> <p>С). размещение и транспортировка;</p> <p>Д). размещение и питание</p>
Какой класс обслуживания туристов включает в себя трансфер типа «лимузин-сервис»?	<p>А). «люкс»;</p> <p>В) «первый класс»;</p> <p>С). «туристский класс»;</p> <p>Д). «эконом класс»</p>
Что из нижеперечисленного НЕ входит в понятие «туристский пакет»:	<p>А).транспорт;</p> <p>В) размещение и питание;</p> <p>С).туристский центр;</p> <p>Д).страховой полис</p>
Индустрия туризма – это:	<p>А).Услуги туроператоров и турагентов.</p> <p>В). Туристско-экскурсионные услуги.</p> <p>С). Туристская организация</p>
Безопасность в туризме определяется:	<p>А) Чрезвычайными ситуациями.</p> <p>В) Минимизацией риска получения туристом травмы.</p> <p>С) Устранением факторов экономического риска.</p> <p>Д) Надежностью страховой компании.</p> <p>Е) Комплексом мер, обеспечивающих качественное функционирование туризма</p>
Под международным туризмом подразумевается:	<p>А) Въездной туризм.</p> <p>В) Выездной туризм.</p>

	С) Совокупность въездного и выездного туризма
Туроператорская деятельность связана, прежде всего, с :	<ul style="list-style-type: none"> А). Комплектацией туров. В). Комплектацией услуг. С). Продажей туров. Д). Маркетингом путешествий. Е) Статистикой путешествий.
Инфраструктура туризма представляет собой:	<ul style="list-style-type: none"> А) Совокупность объектов природы. В) Отрасль материального обеспечения туризма. С) Отрасль социального обеспечения туризма.

Примерный перечень тем для выполнения курсовой работы:

1. Организация экологического туризма (на примере региона / туристской дестинации);
2. Организация делового туризма (на примере региона / туристской дестинации);
3. Организация спортивного туризма (на примере региона / туристской дестинации);
4. Организация религиозного туризма (на примере региона / туристской дестинации);
5. Организация лечебно-оздоровительного туризма (на примере региона / туристской дестинации);
6. Организация детского (молодежного) туризма (на примере региона / туристской дестинации);
7. Организация культурно-познавательного туризма (на примере региона / туристской дестинации);
8. Организация образовательного туризма (на примере региона / туристской дестинации);
9. Организация этнографического туризма (на примере региона / туристской дестинации);
10. Организация промышленного туризма (на примере региона / туристской дестинации);
11. Организация деятельности предприятия-турагента (на примере ...);
12. Организация деятельности предприятия-туроператора (на примере ...);
13. Организация деятельности предприятия туристско-рекреационной сферы по формированию турпродукта (на примере ...);
14. Проектирование турпродукта «Название...» / Разработка тура «Название...»;
15. Организация деятельности предприятия туристско-рекреационной сферы по реализации туристского продукта (на примере ...);
16. Организация взаимодействия предприятий-организаторов туристской деятельности (на примере ...);
17. Организация деятельности гостиничного предприятия (на примере ...);
18. Организация деятельности отечественных турпредприятий на условиях франчайзинга.

Структура курсовой работы:

1. титульный лист – является первой страницей курсовой работы и содержит основные реквизиты (Приложение А);
2. задание на работу содержит основные реквизиты (Приложение Б);
3. оглавление (Приложение В);
4. введение;
5. основная часть;
6. заключение;
7. список использованных источников должен содержать сведения о информационных источниках (литературных, электронных и др.), использованных при составлении курсовой работы;
8. приложения, представленные в виде таблиц, образцов документов, графиков, диаграмм, проекты нормативных актов и т.п.

Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

а) Планируемые результаты обучения и оценочные средства для проведения промежуточной аттестации:

Код индикатора	Индикатор достижения компетенции	Оценочные средства
ПК-3 Способен организовать, координировать и контролировать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности		
ПК-3.1	Организовывать контроль за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания, обеспечивать качество гостиничного продукта, владеть методикой создания системы контроля в гостиницах и иных средствах размещения	Вопросы для подготовки к экзамену: <ol style="list-style-type: none"> 1. Виды туристской деятельности. 2. Туризм, как массовое явление и феномен XXI века. 3. Туризм в системе научного знания. 4. Туризм как социально-экономическая система. 5. Путешествие и туризм. 6. Классификация туризма. 7. Виды и категории туризма. 8. Ресурсы и инфраструктура туризма. 9. Туристский потенциал территории. 10. Туристские объекты и комплексы. 11. Туристские учреждения. 12. Туристские регионы и центры. 13. Понятия, цели и методы государственного регулирования туристской деятельности. Нормативно-правовые основы туристской деятельности. 14. Становление и развитие государственной политики в области туристской деятельности. 15. Организационные и экономические аспекты управления туристской деятельности. 16. Механизмы управления развитием регионального туризма. 17. Туристский рынок, и его особенности, структура, функционирование.

Код индикатора	Индикатор достижения компетенции	Оценочные средства
		<ul style="list-style-type: none"> 18. Международный и внутренний туризм в условиях рыночных отношений. 19. Международный рынок туризма и его характеристика. 20. Рынок туризма в России и его значение. 21. Продвижение и реализация турпродукта на рынке. 22. Дифференциация и факторы развития туристского рынка. 23. Спрос и предложение. 24. Тенденции развития туристского бизнеса за рубежом и в России (показатели, сравнительная характеристика). 25. Основные субъекты туристского рынка. 26. Турист как субъект туризма. Типы потребителей. 27. Предприятия поставщиков туристских услуг. 28. Туроператор и его функции на туристском рынке. 29. Специфика деятельности турагента на туристском рынке. 30. Понятие туристского продукта и его составные части. 31. Услуги организаций туристской индустрии в составе туристского продукта. 32. Механизмы формирования туристского продукта. 33. Формирование тура. 34. Программа обслуживания. 35. Технологические документы как результат проектирования турпродукта. 36. Технология продвижения туристского продукта. 37. Технология продаж туристского продукта. 38. Организация туристского маршрута. 39. Потребители. Предприятия производители. 40. Туристские формальности. 41. Страхование в туризме. 42. Формы и стили обслуживания. 43. Параметры элементов обслуживания. 44. Особенности обслуживания в различных видах туризма.

Код индикатора	Индикатор достижения компетенции	Оценочные средства
		<p>45. Классы обслуживания.</p> <p>46. Концептуальные основы управления качеством в турфирме</p> <p>47. Порядок образования туристской фирмы.</p> <p>48. Офис туристского предприятия.</p> <p>49. Миссия и цель туристского предприятия.</p> <p>50. Организационная структура туристской фирмы.</p> <p>51. Организационно-правовые формы предпринимательства в туризме.</p> <p>52. Конкурентоспособность предприятий сферы туризма.</p> <p>53. Участники туристского процесса.</p> <p>54. Должностные обязанности сотрудников в туристской фирме.</p> <p>55. Схемы взаимодействия туроператора с поставщиками услуг.</p> <p>56. Договорные отношения в туризме</p> <p>Задания для промежуточной аттестации</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории пять звезд. 2. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории пять звезд. 3. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории четыре звезды. 4. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории четыре звезды. 5. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории три звезды. 6. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории три звезды. 7. Организация обслуживания различных категорий гостей в гостинице (на примере гостиницы вашего региона). 8. Разработка стандартов и требований к обслуживающему персоналу службы приема и размещения. 9. Составление перечня оборудования и оснащения службы приема и размещения. 10. Составление алгоритма работы с гостем по телефону.

Код индикатора	Индикатор достижения компетенции	Оценочные средства
		<p>11. Составление алгоритма поведения сотрудников в конфликтных ситуациях с потребителями.</p> <p>12. Разработка речевого клише для работы с гостями в различных ситуациях.</p> <p>Примерный тест:</p> <p>1. Какие из указанных ниже услуг предоставляются клиенту бесплатно:</p> <p>а) медицинская помощь;</p> <p>б) доставка в номер корреспонденции;</p> <p>в) побудка в определенное время;</p> <p>г) все ответы верны.</p> <p>2. Что включает в себя внешняя инфраструктура гостиничного хозяйства?</p> <p>а) совокупность мер и средств технического и коммунального обслуживания клиентов;</p> <p>б) финансовое, материально-техническое и хозяйственное обслуживание клиентов;</p> <p>в) спортивно-массовое и экскурсионное обслуживание клиентов;</p> <p>г) транспортное, информационное, коммунальное, торговое и бытовое обеспечение</p> <p>3. Что собой представляет внутренняя инфраструктура гостиницы?</p> <p>а) транспортное, информационное и коммунальное обеспечение в регионе;</p> <p>б) торговое и хозяйственно-бытовое обеспечение в районе расположения гостиницы;</p> <p>в) состояние внутренних технических и коммунальных систем, обслуживания клиентов;</p> <p>г) совокупность средств обеспечения пожарной безопасности.</p> <p>4. Что собой представляет внутренняя инфраструктура гостиницы?</p> <p>а) транспортное, информационное и коммунальное обеспечение в регионе;</p> <p>б) торговое и хозяйственно-бытовое обеспечение в районе расположения гостиницы;</p> <p>в) состояние внутренних технических и коммунальных систем, обслуживания клиентов;</p> <p>г) совокупность средств обеспечения пожарной безопасности.</p> <p>5. Какая из ниже перечисленных функций относится к службе бронирования:</p> <p>а) распределение номеров и учет свободных мест в гостинице;</p> <p>б) составления графика загрузки гостиницы;</p> <p>в) поддержание необходимого уровня комфорта и санитарно-гигиенического состояния гостиничных номеров;</p>

Код индикатора	Индикатор достижения компетенции	Оценочные средства
		<p>г) учет и распределение номеров по сезонам.</p> <p>6. Единый расчетный час в гостинице согласно международным правилам гостиничных услуг:</p> <p>а) 15.00 часов текущих суток по местному времени;</p> <p>б) 12.00 часов текущих суток по местному времени;</p> <p>в) 22.00 часа текущих суток по местному времени;</p> <p>г) 18.00 часов текущих суток по местному времени.</p> <p>7. На кого из персонала службы приема и размещения возложена функция сбора и обработки заявок на завтрак у постояльцев:</p> <p>а) портье;</p> <p>б) ночной портье;</p> <p>в) консьержка;</p> <p>г) менеджер службы приема и размещения.</p> <p>8. Какую сумму постоялец должен заплатить предприятию размещения при задержке выезда более чем на 12 часов:</p> <p>а) взимается половина стоимости гостиничного номера за сутки;</p> <p>б) взимается почасовая стоимость гостиничного номера;</p> <p>в) взимается стоимость гостиничного номера за сутки;</p> <p>г) взимается оговоренная стоимость за услуги размещения.</p> <p>9. Номер в гостинице площадью не менее 40 кв. метров, состоящий из двух и более жилых комнат (гостиной, столовой, спальни), имеющий кухонное оборудование соответствует категории:</p> <p>а) сьюит;</p> <p>б) люкс;</p> <p>в) апартамент;</p> <p>г) студия.</p> <p>10. Номер в гостинице площадью не менее 35 кв. метров, состоящий из двух жилых комнат (гостиной и спальни), рассчитанный на проживание одного-двух человек относится к категории:</p> <p>а) сьюит;</p> <p>б) апартамент;</p> <p>в) люкс;</p> <p>г) студия.</p>

Код индикатора	Индикатор достижения компетенции	Оценочные средства
		<p>11. Однокомнатный номер в гостинице площадью не менее 25 кв. метров, рассчитанный на проживание одного-двух человек, с планировкой, позволяющей использовать часть помещения в качестве гостиной (столовой), кабинета относится к категории:</p> <p>а) сюит; б) апартамент; в) студия; г) люкс.</p> <p>12. Гарни – это:</p> <p>а) предоставление постояльцу только завтрака; б) предоставление постояльцу завтрака, ужина и обеда; в) четырехразовое питания и большой ассортимент закусок; г) предоставление постояльцу завтрака и ужина.</p> <p>13. Верно ли утверждение, что:</p> <p>а) дополнительные средства размещения способствуют развитию внутреннего туризма (да, нет); б) дополнительные средства размещения способствуют понижению разнообразия услуг (да, нет); в) дополнительные средства размещения понижают приток туристов в дестинацию (да, нет); г) разгружают переполненные гостиницы в период наибольшей активности – в туристский сезон (да, нет).</p> <p>14. Возможно ли заблаговременная подготовка карт гостей в службе приема и размещения:</p> <p>а) нет, карта гостя заполняется только при предъявлении документа удостоверяющего личность; б) возможно, если получены списки групп и данные о возможном заселении от службы бронирования; в) возможно, если данные получены по электронной почте лично от клиента гостиницы; г) возможно, если это VIP-клиент</p> <p>15. Как подразделяются гостиницы, исходя из функционального назначения:</p> <p>а) городские и загородные; б) транзитные и целевые; в) малые и большие; г) круглогодичные и односезонные</p>

Код индикатора	Индикатор достижения компетенции	Оценочные средства
ПК-3.2	<p>Анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем, организовывать работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения</p>	<p>Темы для подготовки эссе и докладов</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Роль классификации гостиниц в современных условиях в России 2. Обзор основных документов необходимых для прохождения классификации гостиниц 3. Требования к хостелам (туристским комплексам, городским гостиницам) при проведении классификации гостиниц 4. Требования к технологиям обслуживания, внешнему виду персонала гостиницы при проведении процедуры классификации гостиниц 5. Требования к номеру категории "сюит" (джуниор-сюит, люкс, апартаменты, студия) при проведении классификации гостиниц 6. Порядок рассмотрения апелляции при проведении классификации гостиниц 7. Требования к организациям, осуществляющим классификацию гостиниц <p>Вопросы для подготовки к экзамену:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Нормативные основы организации классификации гостиниц. Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 № 1860 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц». 2. Основные понятия, используемые в Положении о классификации гостиниц. 3. Виды гостиниц и номеров гостиниц, являющихся объектом классификации в соответствии с Положением о классификации гостиниц. 4. Участники классификации гостиниц. 5. Подача заявки на проведение классификации. Перечень необходимых документов для классификации. 6. Порядок рассмотрения заявления объекта и представленных документов. Оценка полноты информации, необходимой для проведения экспертной оценки объекта. 7. Предклассификационный аудит: технология и порядок его проведения. 8. Экспертная оценка соответствия объекта требованиям категории, установленным в Положении о классификации гостиниц. Виды экспертной оценки гостиницы. 9. Документарная экспертная оценка. Перечень документов для классификации. Обзор основных

Код индикатора	Индикатор достижения компетенции	Оценочные средства
		<p>документов: паспорт безопасности, программа производственного контроля, стандарты для персонала.</p> <p>10. Выездная экспертная оценка гостиниц: этапы проведения. Критерий балльной оценки гостиниц.</p> <p>11. Требования к зданию и прилегающей территории гостиницы.</p> <p>12. Требования к техническому оборудованию и оснащению гостиницы. Требования к санитарным объектам общего пользования гостиницы и общественным помещениям.</p> <p>13. Требования к помещениям для предоставления услуг питания.</p> <p>14. Требования к услугам гостиницы, в том числе и к услугам питания.</p> <p>15. Требования к технологии обслуживания, внешнему виду персонала гостиницы.</p> <p>16. Категории номеров в гостинице.</p> <p>17. Требования к техническому оснащению номеров в гостинице.</p> <p>18. Требования к оснащению номеров гостиницы мебелью и инвентарем.</p> <p>19. Требования к инвентарю и предметам санитарно-гигиенического оснащения номера гостиницы.</p> <p>20. Принятие решения о присвоении объекту категории, предусмотренной Положения по классификации гостиниц. Оформление свидетельства категории.</p> <p>21. Рассмотрение апелляций при проведении классификации гостиниц.</p> <p>22. Применение знака категории. Оформление результатов экспертной оценки конкретного объекта.</p> <p>23. Оценочные протоколы: структура, данные и специфика их формирования. Утверждение протоколов. Акт оценки экспертной комиссии и приложений к ним.</p> <p>24. Требования к организациям, осуществляющим классификацию гостиниц.</p>

б) Порядок проведения промежуточной аттестации, показатели и критерии оценивания:

Аттестация по дисциплине «ОРГАНИЗАЦИЯ И УПРАВЛЕНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ ТУРИСТСКОГО ПРЕДПРИЯТИЯ» включает теоретические вопросы, позволяющие оценить уровень усвоения обучающимися знаний, и практические задания, выявляющие степень сформированности умений и владений, проводится в форме зачета. Экзамен по данной дисциплине проводится в форме опроса по билетам и выполнения одного практического задания.

Подготовка к экзамену по данной дисциплине заключается в изучении теоретического материала по конспектам лекций, источникам основной и дополнительной литературы, включая темы самостоятельного изучения.

При самостоятельном изучении материала рекомендуется заносить в тетрадь основные понятия, термины, формулировки законов, формулы, выводы по изучаемой теме. Изучение любого вопроса необходимо проводить на уровне сущности, а не на уровне отдельных явлений. Это способствует более глубокому и прочному усвоению материала.

Экзамен по данной дисциплине проводится в устной форме по экзаменационным билетам, каждый из которых включает 3 теоретических вопроса.

Показатели и критерии оценивания экзамена:

– на оценку «**отлично**» (5 баллов) – обучающийся демонстрирует высокий уровень сформированности компетенций, всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, свободно выполняет практические задания, свободно оперирует знаниями, умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.

– на оценку «**хорошо**» (4 балла) – обучающийся демонстрирует средний уровень сформированности компетенций: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.

– на оценку «**удовлетворительно**» (3 балла) – обучающийся демонстрирует пороговый уровень сформированности компетенций: в ходе контрольных мероприятий допускаются ошибки, проявляется отсутствие отдельных знаний, умений, навыков, обучающийся испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.

– на оценку «**неудовлетворительно**» (2 балла) – обучающийся демонстрирует знания не более 20% теоретического материала, допускает существенные ошибки, не может показать интеллектуальные навыки решения простых задач.

– на оценку «**неудовлетворительно**» (1 балл) – обучающийся не может показать знания на уровне воспроизведения и объяснения информации, не может показать интеллектуальные навыки решения простых задач.

