

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Кандрашина Елена Александровна

Должность: И.о. ректора ФГАОУ ВО «Самарский государственный экономический университет»

Дата подписания: 08.12.2025 16:58:32

Уникальный программный ключ:

2db64eb9605ce27edd3b8e8fdd32c70e0674ddd2

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Самарский государственный экономический университет»

Факультет среднего профессионального и предпрофессионального образования

Кафедра факультета среднего профессионального и предпрофессионального образования

УТВЕРЖДЕНО

Ученым советом Университета
(протокол № 10 от 22 мая 2025 г.)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Наименование дисциплины ОП.09 Технология и организация сопровождения туристов

Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Направленность Туроператорские и турагентские услуги

Квалификация (степень) выпускника: специалист по туризму и гостеприимству

Самара 2025

Актуализированная редакция рабочей программы дисциплины ОП.09
Технология и организация сопровождения туристов, утвержденной Ученым советом Университета 30 мая 2024 г., протокол № 10, в составе образовательной программы среднего профессионального образования – программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, направленности «Туроператорские и турагентские услуги».

СОДЕРЖАНИЕ

- 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 3. ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ В ОТНОШЕНИИ ЛИЦ ИЗ ЧИСЛА ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**
- 4. ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ**
- 5. ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ**
- 6. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ СОПРОВОЖДЕНИЯ ТУРИСТОВ»

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Дисциплина ОП.09 «Технология и организация сопровождения туристов» является вариативной частью общепрофессионального цикла основной образовательной программы среднего профессионального образования в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Дисциплина ОП.09 «Технология и организация сопровождения туристов» обеспечивает формирование общих и профессиональных компетенций по всем видам деятельности ФГОС по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство». Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии следующих общих компетенций: ОК 05, ПК 2.2.

Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ПК 2.2	Координировать работу по реализации заказа

1.2. Планируемые результаты освоения дисциплины:

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

уметь:	<ul style="list-style-type: none">- предоставлять клиентам первичную информацию по вопросам реализации экскурсионных услуг, услуг размещения питания- использовать технологии компьютерной обработки заказов на экскурсионные услуги, услуги размещения и питания- проводить оценку состояния рынка экскурсионных услуг, гостиничного и ресторанного бизнеса- организовывать взаимодействие с предпринимателями и организациями, предоставляющими услуги по программам экскурсионного обслуживания и организации питания- собирать и обрабатывать отзывы туристов, формировать отчеты по реализованным экскурсионным программам- бронировать транспортные услуги для организации экскурсий- осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб туристской инфраструктуры- применять методические приемы и методы, соответствующие программе обслуживания и сопровождения туристов- анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению
знать:	<ul style="list-style-type: none">- законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства- основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;- особенности субъекта Российской Федерации (географические, историко-культурные, экономические и туристские)- туристский потенциал населенного пункта (района)- специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе сервисных организаций в сфере туризма и гостеприимства- технологии производства на предприятиях питания- этика межкультурного и делового общения- этикет телефонного разговора и общения в мессенджерах- правила оказания первой помощи- правила организации туристских поездок, экскурсий- требования к организации и специфику спортивно-туристских походов различной категории сложности- правила проведения инструктажа туристской группы- правила организации обслуживания туристов в гостиницах и туристских комплексах
иметь практический опыт:	<ul style="list-style-type: none">- организации предоставления экскурсионных, гостиничных услуг и услуг питания туристам- оценки готовности группы к турпоездке, проведения инструктажа туристов- сопровождения туристов на маршруте- организации досуга туристов- контроля качества предоставляемых туристу услуг- составления отчета по итогам туристской поездки

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Объем образовательной программы учебной дисциплины	144
в том числе:	
теоретическое обучение	44
практические занятия	46
<i>Самостоятельная работа</i>	46
Консультация	2
Промежуточная аттестация (экзамен)	6

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах
1	2	3
Раздел 1. Основы организации сопровождения туристов в экскурсионной деятельности		60
Тема 1.1 Организация экскурсионной деятельности	Содержание учебного материала	30
	Законодательство по организации экскурсионной деятельности. Организация экскурсионной деятельности индивидуальным предпринимателем. Страхование туристов. Введение в экскурсионную деятельность. Теоретические основы организации экскурсионной деятельности. Организация экскурсионного обслуживания. Понятие и сущность экскурсии. Технология подготовки и методика проведения экскурсии.	6
	В том числе практических и лабораторных занятий	4
	Анализ использования туристических ресурсов для проведения экскурсий.	2
	Определение современных проблем экскурсионной деятельности.	2
	Самостоятельная работа обучающихся: подготовка докладов, анализ конкурентной среды на рынке экскурсионных услуг	20
	Содержание учебного материала	30
	Понятие и сущность туристского маршрута. Его организация. Организация сопровождения туристского маршрута. Техника безопасности на маршруте (по видам туризма). Сопровождение и обеспечение безопасности. Разработка и планирование маршрута. Проведение работ во время аварийных ситуаций.	6
Тема 1.2. Подготовка, сопровождение, обслуживание и обеспечение безопасности туристов при прохождении туристских маршрутов	В том числе, практических занятий	8
	Практическое занятие. Разработка экскурсионного маршрута (по видам туризма)	4
	Практическое занятие. Определение техники безопасности по каждому виду туризма.	2
	Практическое занятие. Проведение маркетинговых исследований рынка экскурсионных услуг	2
	Самостоятельная работа обучающихся: подготовка докладов, анализ современных технологий экскурсионного сопровождения	16

Раздел 2 Технология и организация размещения и питания в туризме		76
Тема 2.1 Основы организации обслуживания на предприятиях питания	Содержание учебного материала	38
	Услуги предприятий питания как составная часть туристской индустрии, их функции. Специальные формы организации питания в ресторанах. Обобщенная классификация туристских предприятий питания. Общие требования к предприятиям общественного питания. Дополнительные требования, предъявляемые к туристским предприятиям питания. Принципы размещения предприятий общественного питания. Оперативное планирование работы производства. Общая характеристика меню и производственной программы цеха. Виды меню и их характеристика, порядок составления. Нормативно-техническая документация, используемая в предприятиях общественного питания.	16
	В том числе, практических занятий	16
	Практическое занятие. Уточнение характеристик и специфики предоставления услуг питания	8
	Практическое занятие. Определение качества услуг питания	8
	Самостоятельная работа обучающихся: подготовка докладов, определение факторов, влияющих на формирование спроса на предприятии питания; информационное обеспечение изучения спроса на продукцию и услуги предприятий общественного питания	6
Тема 2.2 Организация обслуживания туристов в средствах размещения.	Содержание учебного материала	38
	Технология и организация обслуживания туристов в средствах размещения. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Основные службы гостиничного предприятия. Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж. Координация текущей деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостей. Процесс поселения и выселения гостей.	16
	В том числе, практических занятий	18
	Практическое занятие. Определение потребностей в материальных ресурсах служб гостиницы.	10
	Практическое занятие. Оформление технологических документов службы номерного фонда. Оформление технологических документов службы номерного фонда.	4
	Практическое занятие. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании. Ошибки оператора по бронированию.	4
	Самостоятельная работа обучающихся: подготовка докладов, анализ правил предоставления гостиничных услуг в РФ. Формирование пакетов услуг гостиницы. Составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия	4
Консультация		2
Промежуточная аттестация: Экзамен		6
Всего:		144

3. ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ В ОТНОШЕНИИ ЛИЦ ИЗ ЧИСЛА ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Обучающиеся с ограниченными возможностями здоровья, в отличие от остальных обучающихся, имеют свои специфические особенности восприятия, переработки материала.

Подбор и разработка учебных материалов должны производиться с учетом того, чтобы предоставлять этот материал в различных формах так, чтобы инвалиды с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения – аудиально (например, с использованием программ-синтезаторов речи) или с помощью тифлоинформационных устройств.

Выбор средств и методов обучения осуществляется самим преподавателем. При этом в образовательном процессе рекомендуется использование социально-активных и рефлексивных методов обучения, технологий социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими обучающимися, создании комфортного психологического климата в студенческой группе.

Согласно требованиям, установленным Минобрнауки России к порядку реализации образовательной деятельности в отношении инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, необходимо иметь в виду, что:

1) инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья по зрению имеют право присутствовать на занятиях вместе с ассистентом, оказывающим обучающемуся необходимую помощь.

2) инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья по слуху имеют право на использование звукоусиливающей аппаратуры.

При проведении промежуточной аттестации по дисциплине обеспечивается соблюдение следующих общих требований:

- проведение аттестации для инвалидов в одной аудитории совместно с обучающимися, не являющимися инвалидами, если это не создает трудностей для инвалидов и иных обучающихся при прохождении государственной итоговой аттестации;

- присутствие в аудитории ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся инвалидам необходимую техническую помощь с учетом их индивидуальных особенностей (занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, общаться с экзаменатором);

- пользование необходимыми обучающимся инвалидам техническими средствами при прохождении аттестации с учетом их индивидуальных особенностей;

- обеспечение возможности беспрепятственного доступа обучающихся инвалидов в аудитории, туалетные и другие помещения, а также их пребывания в указанных помещениях.

По письменному заявлению обучающегося инвалида продолжительность сдачи обучающимся инвалидом экзамена может быть увеличена по отношению к установленной продолжительности его сдачи:

- продолжительность сдачи экзамена, проводимого в письменной форме, - не более чем на 90 минут;

- продолжительность подготовки обучающегося к ответу на экзамене, проводимом в устной форме, - не более чем на 20 минут;

В зависимости от индивидуальных особенностей обучающихся с ограниченными возможностями здоровья организация обеспечивает выполнение следующих требований при проведении аттестации:

- для слепых:

- задания и иные материалы для сдачи экзамена оформляются рельефно-точечным шрифтом Брайля или в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением для слепых, либо зачитываются ассистентом;

- письменные задания выполняются обучающимися на бумаге рельефно-точечным шрифтом Брайля или на компьютере со специализированным программным обеспечением для слепых, либо надиктовываются ассистенту;

- при необходимости обучающимся предоставляется комплект письменных принадлежностей и бумага для письма рельефно-точечным шрифтом Брайля, компьютер со специализированным программным обеспечением для слепых;

- для слабовидящих:

- задания и иные материалы для сдачи экзамена оформляются увеличенным шрифтом;

- обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;

- при необходимости обучающимся предоставляется увеличивающее устройство, допускается использование увеличивающих устройств, имеющихся у обучающихся;

- для глухих и слабослышащих, с тяжелыми нарушениями речи:

- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающимся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

- по их желанию испытания проводятся в письменной форме;

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

- письменные задания выполняются обучающимися на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;

- по их желанию испытания проводятся в устной форме.

О необходимости обеспечения специальных условий для проведения аттестации обучающийся должен сообщить письменно не позднее, чем за 10 дней до начала аттестации. К заявлению прилагаются документы, подтверждающие наличие у обучающегося индивидуальных особенностей (при отсутствии указанных документов в организации).

4. ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

4.1. Формы самостоятельной работы обучающихся

При планировании самостоятельной внеаудиторной работы обучающимся могут быть рекомендованы следующие виды заданий:

- для овладения знаниями: чтение текста (учебника, первоисточника, дополнительной литературы); составление плана текста; графическое изображение структуры текста; конспектирование текста; выписки из текста; работа со словарями и справочниками; ознакомление с нормативными документами; учебно-исследовательская работа; использование аудио- и видеозаписей, компьютерной техники и Интернета и др.;

- для закрепления и систематизации знаний: работа с конспектом лекций (обработка текста); повторная работа над учебным материалом (учебника, первоисточника, дополнительной литературы, аудио- и видеозаписей); составление плана и тезисов ответа; составление таблиц для систематизации учебного материала; изучение нормативных материалов; ответы на контрольные вопросы; аналитическая обработка текста (аннотирование, рецензирование, реферирование и др.); подготовка сообщений к выступлению на семинаре, конференции; подготовка докладов; составление библиографии, тематических кроссвордов; тестирование и др.;

- для формирования умений: решение задач и упражнений по образцу; решение вариантных задач и упражнений; выполнение чертежей, схем; выполнение расчётно-графических работ; решение ситуационных производственных (профессиональных) задач; подготовка к деловым играм; проектирование и моделирование разных видов и компонентов профессиональной деятельности; подготовка курсовых и дипломных работ (проектов); экспериментально-конструкторская работа; опытно-экспериментальная работа; упражнения на

тренажёре; упражнения спортивно-оздоровительного характера; рефлексивный анализ профессиональных умений с использованием аудио- и видеотехники и др.

Наиболее распространенной формой самостоятельной работы является подготовка докладов.

4.2. Вопросы для самостоятельной работы

Наименование разделов и тем дисциплины/ Самостоятельная работа обучающихся	Формируемые компетенции
1	2
Раздел 1. Основы организации сопровождения туристов в экскурсионной деятельности	
Тема 1.1 Организация экскурсионной деятельности	ОК 05, ПК 2.2
Подготовка докладов, анализ конкурентной среды на рынке экскурсионных услуг	
Тема 1.2. Подготовка, сопровождение, обслуживание и обеспечение безопасности туристов при прохождении туристских маршрутов	ОК 05, ПК 2.2
Подготовка докладов, анализ современных технологий экскурсионного сопровождения	
Раздел 2. Технология и организация размещения и питания в туризме	
Тема 2.1 Основы организации обслуживания на предприятиях питания	ОК 05, ПК 2.2
Определение факторов, влияющих на формирование спроса на предприятии питания. Информационное обеспечение изучения спроса на продукцию и услуги предприятий общественного питания	
Тема 2.2 Организация обслуживания туристов в средствах размещения.	ОК 05, ПК 2.2
Анализ правил предоставления гостиничных услуг в РФ. Формирование пакетов услуг гостиницы. Составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия	

4.3. Примерная тематика докладов

Формируемые компетенции – ОК 05, ПК 2.2

1. Зарождение экскурсионного дела в мире
2. История развития экскурсионного дела в России
3. Современное состояние экскурсионного дела в Российской Федерации
4. Перспективы развития экскурсионного дела в современных условиях
5. Значение и принципы формирования экскурсионной программы в туризме
6. Цели, задачи и формы проведения экскурсий для разных категорий граждан
7. Универсальные тематические объекты
8. Проблемы экскурсионной деятельности
9. Нормативно-правовые основы экскурсий
10. Конкретная эпоха экскурсионного дела
11. Классификация и типология экскурсий.
12. Инновационные технологии в организации экскурсий

13. Подготовка авторского типа шаблонов по экскурсионным объектам
14. Технологическая карта конкретного маршрута
15. Корпоративный стиль экскурсовода конкретного населённого пункта
16. Подбор аудио в портфель экскурсовода
17. Бизнес-план конкретной экскурсии
18. Подготовка конкретной экскурсии
19. Конкретный экскурсионный маршрут.
20. Классификация и типология экскурсоводов
21. Основы работы экскурсовода
22. Приемы ведения конкретной экскурсии
23. Профессиональная техника экскурсовода
24. Особенности работы с конкретной группой
25. Подготовка экскурсии как туристский продукт
26. Проведение конкретной экскурсии
27. Экскурсионное пространство и его развитие
28. Синтез экскурсии и выставки
29. Бюджет экскурсии
30. Портфель экскурсовода к конкретной экскурсии
31. Авторская конкретная экскурсия
32. Транспорт, используемый на экскурсии
33. PR конкретного экскурсовода
34. Экскурсия по музею
35. Инновационная конкретная экскурсия
36. Виртуальная конкретная экскурсия
37. Конкретная интернет-экскурсия
38. Сущность, формы и принципы организации гостиничного дела.
39. Разработка инновационных предложений для работы средств размещения.
40. Анализ юридических документов по направлению или сфере работы средства размещения.
41. Изучение истории конкретного средства размещения.
42. Изучение истории комплекса конкретных средств размещения.
43. Нормативно-правовое регулирование гостиничного дела.
44. Виды государственного регулирования гостиничного дела.
45. Стандарты качества гостиничного дела.
46. Российские стандарты качества гостиничного дела.
47. Международные стандарты качества гостиничного дела.
48. Сертификация гостиничного дела.
49. Разработка авторского проекта средства размещения.
50. Анализ конкретного средства размещения.
51. Сравнение конкретных средств размещения.
52. Анализ конкретного комплекса средств размещения (в стране, регионе и т.п.).
53. Изучение конкретных нестандартных ситуаций в жизни средства размещения.
54. Выявление перспектив и новых тенденций в работе средств размещения.
55. Стратегическое планирование гостиничного дела.
56. Гостиничное дело в дореволюционной России.
57. Гостиничное дело в СССР (1918-1991 гг.).
58. Современное гостиничное дело в России.
59. Понятия в области стандартизации и сертификации услуг на предприятиях питания.
60. Особенности управления качеством в индустрии ресторанного сервиса.
61. Виды предварительной сервировки столов в зависимости от характера обслуживания.
Последовательность сервировки.

62. Виды и назначение помещений для посетителей: вестибюля, гардероба, аванзала, зала для посетителей, банкетного зала, буфетов, сервизной, раздаточной.
63. Подготовка помещений для посетителей к обслуживанию: уборка, расстановка мебели, получение и подготовка столового белья, посуды, приборов специй.
64. Создание атмосферы гостеприимства на предприятии; процедура встречи гостей и роль участников встречи; размещение гостей в зале;
65. Стили оформления, современный интерьер предприятий питания, художественное оформление залов для посетителей, их оборудование.
66. Понятие об этической культуре ресторанного сервиса. Профессиональная этика персонала предприятий питания.
67. Банкет за столом с полным обслуживанием официантами: особенности организации, порядок обслуживания банкета.
68. Основные способы подачи блюд: французский, русский, английский и американский.
69. Прием по типу «Фуршет», особенности его проведения, подготовки и сервировки столов.
70. Особенности предоставления услуг по организации питания и обслуживания в местах массового отдыха
71. Банкет-коктейль, характеристика меню и правила подачи холодных и горячих закусок, холодных и горячих напитков, десерта, кофе.
72. Особенности ресторанного сервиса в России и за рубежом.
73. Характеристика и классификация столовой посуды (фарфоровая, фаянсовая, керамическая, гончарная, деревянная, стеклянная, металлическая, пластмассовая).
74. Роль и функции метрдотеля. Подготовка персонала к работе, проведение тренингов.
75. Сервировка столов для завтрака, обеда, ужина, банкета. Основные приемы складывания полотняных салфеток.
76. Культура обслуживания и правила этикета.
77. Реклама как фактор стратегии обслуживания в предприятиях сервиса. Рекламные средства и способы, их характеристика и эффективность.
78. Понятие услуги и качества услуг. Составные элементы сферы услуг общественного питания.
79. Специфика культуры ресторанного сервиса. Психология процесса обслуживания потребителей в ресторане. Корпоративная культура ресторана.
80. Технология работы с персоналом. Технология тренинга для повышения качества обслуживания.
81. Организация поэтажных буфетов, обслуживание в номерах гостиниц.
82. Виды и организация дипломатических приемов: «Бокал шампанского», «Завтрак (ланч)», «Рабочий завтрак», «Чай», «Кофе», «Коктейль» или «Фуршет», «Обед», «Обед-буфет», «Ужин».
83. Особенности подачи спиртных и безалкогольных напитков.
84. Прогрессивные формы и методы организации питания.

5. ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

По дисциплине предусмотрены практические занятия с использованием активных и интерактивных форм проведения занятий (разбора конкретных ситуаций, групповых дискуссий) в сочетании с внеаудиторной работой для формирования и развития общих и профессиональных компетенций обучающихся.

Наименование разделов и тем дисциплины/практические занятия	Формируемые компетенции
1	2
Раздел 1. Основы организации сопровождения туристов в экскурсионной деятельности	
Тема 1.1 Организация экскурсионной деятельности	ОК 05, ПК 2.2
Анализ использования туристических ресурсов для проведения экскурсий.	
Определение современных проблем экскурсионной деятельности.	
Тема 1.2 Подготовка, сопровождение, обслуживание и обеспечение безопасности туристов при прохождении туристских маршрутов	ОК 05, ПК 2.2
Разработка экскурсионного маршрута (по видам туризма)	
Определение техники безопасности по каждому виду туризма. проведение маркетинговых исследований рынка экскурсионных	
Раздел 2. Технология и организация размещения и питания в туризме	
Тема 2.1 Основы организации обслуживания на предприятиях питания	ОК 05, ПК 2.2
Уточнение характеристик и специфики предоставление услуг питания	
Определение качества услуг питания	
Тема 2.2 Организация обслуживания туристов в средствах размещения.	ОК 05, ПК 2.2
Определение потребностей в материальных ресурсах служб гостиницы.	
Оформление технологических документов службы номерного фонда.	
Оформление технологических документов службы номерного фонда.	
Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании. Ошибки оператора по бронированию.	

6. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Для реализации программы дисциплины предусмотрены: кабинет организации деятельности сотрудников экскурсионного бюро, кабинет организации деятельности сотрудников службы приема, размещения, кабинет организации деятельности сотрудников службы питания, учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащенные набором демонстрационного оборудования и учебно-наглядными пособиями; библиотека, читальный зал с выходом в интернет; помещение для самостоятельной работы, оснащенные в соответствии с ОП по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

6.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд Университета имеет электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемые для использования в образовательном процессе

Основная литература

6.2.1. Электронные издания

Емелин, С. В. Технология и организация сопровождения туристов : учебник для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 419 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15396-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/567571>

6.2.2. Электронные ресурсы

1. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU <https://elibrary.ru/>
2. Электронная библиотечная система Юрайт Издательство Юрайт <https://biblio-online.ru/>
3. Платформа «Библиокомлектатор» <http://www.bibliocomplectator.ru/>
4. Официальный сайт Министерства Финансов Российской Федерации <https://www.minfin.ru/>
5. Информационно-аналитический журнал «Финансовый учет и аудит» www.ipb.spb.ru
6. Образовательный интернет-портал по экономике и управлению предприятием. <http://www.eup.ru>
7. Справочно-правовая система «Консультант Плюс».

6.2.3 Дополнительные источники

Технология и организация сопровождения туристов. Обеспечение безопасности : учебник для среднего профессионального образования / ответственный редактор Г. М. Суворова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 192 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-21429-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/571373>

6.3. Обязательное программное обеспечение

1. Astra Linux Special Edition «Смоленск», «Орел»; РедОС ; ОС "Альт Рабочая станция" 10; ОС "Альт Образование" 10.
2. МойОфис Стандартный 2, МойОфис Образование, Р7-Офис Профессиональный, МойОфис Стандартный 3, МойОфис Профессиональный 3

7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ ОП.09 «Технология и организация сопровождения туристов»

7.1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Фонд оценочных средств предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины ОП.09 «Технология и организация сопровождения туристов» по специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Фонд оценочных средств разработан в соответствии с требованиями ФГОС СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство и рабочей программой дисциплины ОП.09 «Технология и организация сопровождения туристов».

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

уметь:	<ul style="list-style-type: none">- предоставлять клиентам первичную информацию по вопросам реализации экскурсионных услуг, услуг размещения питания- использовать технологии компьютерной обработки заказов на экскурсионные услуги, услуги размещения и питания- проводить оценку состояния рынка экскурсионных услуг, гостиничного и ресторанного бизнеса- организовывать взаимодействие с предпринимателями и организациями, предоставляющими услуги по программам экскурсионного обслуживания и организации питания- собирать и обрабатывать отзывы туристов, формировать отчеты по реализованным экскурсионным программам- бронировать транспортные услуги для организации экскурсий- осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб туристской инфраструктуры- применять методические приемы и методы, соответствующие программе обслуживания и сопровождения туристов- анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению
знать:	<ul style="list-style-type: none">- законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства- основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;- особенности субъекта Российской Федерации (географические, историко-культурные, экономические и туристские)- туристский потенциал населенного пункта (района)- специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе сервисных организаций в сфере туризма и гостеприимства- технологии производства на предприятиях питания- этика межкультурного и делового общения- этикет телефонного разговора и общения в мессенджерах- правила оказания первой помощи- правила организации туристских поездок, экскурсий- требования к организации и специфику спортивно-туристских походов различной категории сложности- правила проведения инструктажа туристской группы- правила организации обслуживания туристов в гостиницах и туристских комплексах
иметь практический опыт:	<ul style="list-style-type: none">- организации предоставления экскурсионных, гостиничных услуг и услуг питания туристам- оценки готовности группы к турпоездке, проведения инструктажа туристов

	- сопровождения туристов на маршруте - организации досуга туристов –контроля качества предоставляемых туристу услуг составления отчета по итогам туристской поездки
--	--

Освоить общие компетенции:

Код	Наименование общих компетенций
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ПК 2.2	Координировать работу по реализации заказа.

7.2. ПЕРЕЧЕНЬ КОНТРОЛИРУЮЩИХ МЕРОПРИЯТИЙ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Перечень контролирующих мероприятий для проведения текущего контроля по дисциплине ОП.09 «Технология и организация сопровождения туристов»:

Номер семестра	Текущая аттестация				
	Тестирование	Опрос	Практические задания	Доклад	Формирование портфолио
2,3	+	+	+	+	-

Перечень контролирующих мероприятий для проведения промежуточной аттестации по дисциплине ОП.09 «Технология и организация сопровождения туристов»:

Номер семестра	Промежуточная аттестация			
	Курсовая работа	Промежуточное тестирование	Зачет с оценкой	Экзамен
3	-	-	-	+

7.3. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
Уметь - предоставлять клиентам первичную информацию по вопросам реализации экскурсионных услуг, услуг размещения питания - использовать технологии компьютерной обработки заказов на экскурсионные услуги, услуги размещения и питания - проводить оценку состояния рынка экскурсионных услуг, гостиничного и ресторанного бизнеса - организовывать взаимодействие с предпринимателями и организациями, предоставляющими услуги по программам экскурсионного обслуживания и организации питания	- доведение до клиентов первичной информации по вопросам реализации экскурсионных услуг, услуг размещения питания - использование технологии компьютерной обработки заказов на туристские услуги - релевантная оценка состояния рынка экскурсионных услуг, гостиничного и ресторанного бизнеса - организация взаимодействия с предпринимателями и организациями, предоставляющими услуги по программам экскурсионного обслуживания и организации питания - контент-анализ отзывов туристов, подготовка отчетов по	Оценка использования обучающимся методов и приемов личной организации в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении самостоятельной работы

<ul style="list-style-type: none"> - собирать и обрабатывать отзывы туристов, формировать отчеты по реализованным экскурсионным программам - бронировать транспортные услуги для организации экскурсий - осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности туристской инфраструктуры - применять методические приемы и методы, соответствующие программе обслуживания и сопровождения - анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению 	<p>реализованным экскурсионным программам</p> <ul style="list-style-type: none"> - планирование, организация, координация и контроль деятельности служб объектов туристской инфраструктуры - использование методических приемов и методов, соответствующие программе обслуживания и сопровождения - анализ результатов деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, планирование мер по их изменению 	
<p>Знать</p> <ul style="list-style-type: none"> - законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства - основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; - особенности субъекта Российской Федерации (географические, историко-культурные, экономические и туристские) - туристский потенциал населенного пункта (района) - специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе сервисных организаций в сфере туризма и гостеприимства - технологии производства на предприятиях питания - этика межкультурного и делового общения - этикет телефонного разговора и общения в мессенджерах - правила оказания первой помощи - правила организации туристских поездок, экскурсий - требования к организации и специфике спортивно-туристских походов различной категории сложности - правила проведения инструктажа туристской группы - правила организации обслуживания туристов в гостиницах и туристских комплексах 	<ul style="list-style-type: none"> - знание основ законодательства Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства - знание основ охраны здоровья, санитарии и гигиены; - понимание особенностей субъекта Российской Федерации (географические, историко-культурные, экономические и туристские) - знание критериев оценки туристского потенциала населенного пункта (района) - знание механизма реализации специализированных информационных программ и технологий, используемые в работе сервисных организаций в сфере туризма и гостеприимства - знание технологий производства на предприятиях питания - знание этики межкультурного и делового общения - знание этикета телефонного разговора и общения в мессенджерах - знание правил оказания первой помощи - знание правил организации туристских поездок, экскурсий, требований к организации и специфике спортивно-туристских походов различной категории сложности - знание правил проведения инструктажа туристской группы - знание правил организации обслуживания туристов в гостиницах и туристских комплексах 	<p>Оценка опроса, тестирования, результатов выполнения практических заданий</p>

Иметь практический опыт - организации предоставления экскурсионных, гостиничных услуг и услуг питания туристам - оценки готовности группы к турпоездке, проведения инструктажа туристов - сопровождения туристов на маршруте - организации досуга туристов контроля качества предоставляемых туристу услуг составления отчета по итогам туристской поездки	- владение навыками организации предоставления экскурсионных, гостиничных услуг и услуг питания туристам - владение методами оценки готовности группы к турпоездке, проведения инструктажа туристов - наличие практического опыта сопровождения туристов на маршруте - наличие практического опыта организации досуга туристов - владение методами контроля качества предоставляемых туристу услуг - владение навыками составления отчета по итогам туристской поездки	Оценка использования обучающимся методов и приемов личной организации в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении самостоятельной работы
---	---	---

7.4. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ, ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

Текущий контроль знаний представляет собой контроль освоения программного материала учебной дисциплины, с целью своевременной коррекции обучения, активизации самостоятельной работы и проверки уровня знаний и умений обучающихся, сформированности компетенций.

Промежуточный контроль по дисциплине позволяет оценить сформированность компетенций:

Наименование разделов дисциплины	Тип контрольного задания		
1	2		
Раздел 1. Основы организации сопровождения туристов в экскурсионной деятельности	Вопросы к экзамену	Вопросы к устному опросу Доклад Практические задания	Тестирование
Раздел 2. Технология и организация размещения и питания в туризме	Вопросы к экзамену	Вопросы к устному опросу Доклад Практические задания	Тестирование

7.4.1. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Текущий контроль знаний представляет собой контроль освоения программного материала учебной дисциплины, с целью своевременной коррекции обучения, активизации

самостоятельной работы и проверки уровня знаний и умений обучающихся, сформированности компетенций. Результаты текущего контроля заносятся в журналы учебных занятий.

Формы текущего контроля знаний:

- устный опрос;
- выполнение практических заданий;
- тестирование.

Проработка конспекта лекций и учебной литературы осуществляется студентами в течение всего семестра, после изучения новой темы.

Преподаватель контролирует знание студентом пройденного материала с помощью контрольных вопросов или тестирования.

Вопросы для текущего контроля знаний (устный опрос)

Формируемые компетенции – ОК 05, ПК 2.2

1. Технология и организация экскурсий.
2. Организация встреч с заказчиком.
3. Выбор темы и технологии экскурсии.
4. Отбор тематических объектов.
5. Построение экскурсионного маршрута. Введение в него вспомогательных объектов.
6. Создание карты и технологической карты экскурсионного маршрута.
7. Написание текста экскурсии.
8. Использование шаблонов по экскурсионным объектам. Использование текстовых модулей. Пробный проход (проезд) маршрута и калибровка времени на экскурсию.
9. Технологическая карта маршрута.
10. Текст экскурсии. Рецензия на текст экскурсии.
11. Должностные инструкции.
12. Материалы портфеля экскурсовода.
13. Документ, подтверждающий аккредитацию экскурсовода. Аттестационный и квалификационный документы экскурсовода. Лицензия турфирмы на проведение экскурсионного обслуживания.
14. Внешний вид и корпоративный стиль экскурсовода.
15. Портфель экскурсовода.
16. Организация экскурсии.
17. Психологическая подготовка экскурсовода.
18. Ошибки экскурсовода и их предотвращение.
19. Аудио. Видео. Иллюстрации. Карты. Репродукции картин. Схемы. Сувениры. Лазерная указка. Аудиоустройство.
20. Бизнес-план экскурсии.
21. Просчёт себестоимости экскурсии.
22. Расчёт оплаты транспортных средств в экскурсионной деятельности.
23. Финансовые отношения между субъектами в экскурсионной деятельности.
24. Организация договоров в рамках экскурсионной деятельности.
25. Стандартизация и сертификация, лицензирование.
26. Оценка качества. Контроль за качеством. «Тайный клиент».
27. Организация претензионной работы.
28. PR-деятельность. Реклама.
29. Информационное сопровождение экскурсий. Буклеты.
30. Интернет-деятельность в экскурсионной деятельности. Интернет-экскурсии.
31. Самые известные сети средств размещения и концептуальные средства размещения в мире.
32. Самые известные сети средств размещения и концептуальные средства размещения в России.

33. Самые известные средства размещения и концептуальные средства размещения в Самаре.
34. Конкретные отели мира и России.
35. Конкретные санатории мира и России.
36. Конкретные флотели мира и России.
37. Конкретные турбазы мира и России.
38. Регламент для работников конкретного средства размещения.
39. Регламент для гостей конкретного средства размещения.
40. Стандартный регламент, и его сезонные и конкретные отклонения.
41. Характеристика индустрии питания.
42. Услуги предприятий питания как составная часть туристской индустрии, их функции.
43. Понятие услуга. ГОСТ Р 50762-95 "Общественное питание классификация предприятий".
44. Специальные формы организации питания в ресторанах.
45. Обобщенная классификация туристских предприятий питания. Общие требования к предприятиям общественного питания.
46. Дополнительные требования, предъявляемые к туристским предприятиям питания
47. Организационные системы снабжения и формы доставки товаров на предприятиях общественного питания
48. Организация материально-технического снабжения.
49. Порядок приемки предметов материально-технического снабжения и продовольственных товаров.
50. Организация складского хозяйства.
51. Принципы размещения общедоступных предприятий общественного питания,
52. Принципы размещения предприятий общественного питания при производственных предприятиях,
53. Принципы размещения предприятий общественного питания при административных учреждениях,
54. Принципы размещения предприятий общественного питания при учебных заведениях,
55. Принципы размещения предприятий общественного питания при зрелищных предприятиях и спортивных сооружениях,
56. Принципы размещения предприятий общественного питания при домах отдыха, санаториях, пансионатах и др.
57. Проектирование и принципы размещения заготовочных предприятий общественного питания.
58. Общая характеристика меню и производственной программы цеха. Виды меню и их характеристика.
59. Порядок составления меню.
60. Нормативно-техническая документация, используемая в предприятиях общественного питания.
61. Общие вопросы питания.
62. Принципы рационального питания.
63. Классические правила питания.
64. Организация питания школьников, спортсменов, пожилых людей, бизнес-туристов.
65. Основные направления НОТ.
66. Улучшение условий труда на производстве.
67. Планировка рабочих мест в предприятиях общественного питания, виды и требования к планировке.
68. Классификация рабочих мест по основным признакам.
69. Рационализация режимов труда и отдыха.
70. Должностная инструкция метрдотеля, официанта, бармена, сомелье.
71. Основные направления НОТ.

72. Улучшение условий труда на производстве.
73. Планировка рабочих мест в предприятиях общественного питания, виды и требования к планировке.
74. Классификация рабочих мест по основным признакам.
75. Рационализация режимов труда и отдыха.
76. Графики выхода на работу работников производства.
77. Маркетинговое планирование предприятий питания.
78. Мерчандайзинг в ресторане
79. Рекламная деятельность. Основные виды и значение рекламы для ресторана.
80. Исследование потребительского спроса в ресторане.
81. Разработка концепции оформления предприятия.
82. Современные направления создания интерьера.
83. Фирменный стиль предприятия.
84. Связи с общественностью.
85. Планирование презентаций и особенных мероприятий в предприятиях общественного питания.
86. Средства информации: меню, карта вин, сертификаты, лицензии.
87. Требования к информации.
88. Меню: понятие, назначение и виды.
89. Требования, предъявляемые к составлению меню.
90. Последовательность расположения в меню закусок, блюд, напитков.
91. Правила составления и оформления различных видов меню.
92. Карта вин: понятие, назначение, правила составления и оформления.
93. Роль сомелье в разработке карты вин. Понятие о карте коктейлей ресторана.
94. История столовой посуды и приборов, столовые посуда, приборы: их назначение, классификация.
95. Характеристика фарфоровой, фаянсовой и керамической посуды. Требования, предъявляемые к посуде и приборам.
96. Нормы оснащения предприятий питания столовыми посудой, приборами, бельём.
97. Правила хранения и учёта столовой посуды и приборов, СанПины предъявляемые столовой посуде.
98. Столовое бельё: виды, ассортимент, размеры, назначение, характеристика.

Примерный перечень практических заданий по дисциплине
Формируемые компетенции – ОК 05, ПК 2.2

Задание 1. Определить аттрактивность трассы, линейный коэффициент аттрактивности. На участке X проводится 4 экскурсии; время для прохождения первой – 30 мин., второй – 45 мин. Третьей – 40 мин., четвертой – 15 мин. Длина участка 47 км. Время продвижения по участку 45 мин.

На участке Y проводится две экскурсии; время первой – 35 мин., второй – 45 мин. Длина участка 56 км. Время продвижения по участку 50 мин.

Задание 2. Произвести анализ аттрактивности территории, заключенной между изохронами. Расстояние от рекреационного узла до туристского центра X составляет 30 км, до туристского центра Y составляет 40 км. до туристского центра Z составляет 70 км. Средняя скорость продвижения 60 км/ч.

На участке от рекреационного узла до туристского центра X проводятся две экскурсии, время для осмотра объектов – 35 и 45 мин. соответственно.

На участке от рекреационного узла до туристского центра Y проводится одна экскурсия, время для осмотра объектов – 50 мин.

На участке от рекреационного узла до туристского центра Z проводится одна экскурсия, время для осмотра объектов – 45 мин.

Задание 3. Определить степень освоенности курортно- рекреационного потенциала территории Q. Площадь региона составляет 100 тыс. км². Количество населения – 10 тыс. чел. На территории действует два санатория, на 100 мест каждый. Балльная оценка территории = 4.

Задание 4. Определить объем экскурсионной информации. В регионе проводятся три экскурсии: историческая, обзорная и искусствоведческая. Время, необходимое на осмотр экскурсионных

объектов соответственно 30 мин., 45 мин. и 50 мин.

Задание 5. Определить внешний межрегиональный ежегодный потенциальный поток туристов длительного пребывания, путешествующих во время отпуска.

$N_{г}$, $N_{с}$ - численность городского и сельского населения на 1 перспективу составляет 77 млн чел. и 34 млн чел.;

Задание 6. Определить внутренний ежегодный потенциальный поток туристов.

$N_{г}$, $N_{с}$ - прогнозная численность городского и сельского населения региона 900 тыс. чел. и 400 тыс. чел.

Задание 7. Определить общий фонд отпускного времени населения. Численность населения, занятого в сфере образования 1 млн чел., численность населения, занятого в сфере здравоохранения 900 тыс. чел., численность населения, занятого в сфере торговли 1 млн 100 тыс. чел.; прочие 300 тыс. чел.

Средняя продолжительность отпуска каждой выделенной социальной группы соответственно 48 раб. дней, 30 дней, 25 дней. 20 дней.

Общая избирательность i-го туризма для каждой выделенной социальной группы соответственно 20% от общего количества населения группы, 15%, 10%, 5%.

Задание 8. На примерах конкретных экскурсий дать классификационную характеристику.

Задание 9. Экскурсионные объекты Самарской области, их классификация, критерии отбора и документирование.

Выберите экскурсионные объекты, составьте таблицу с классификацией и оценкой объектов.

Задание 10. Выберите тему разрабатываемой экскурсии, согласуйте с преподавателем.

- В соответствии с выбранной темой определите цели и задачи экскурсии.
- Дайте название экскурсии.
- Продумайте маршрут.
- Определите зрительный ряд экскурсии.
- Вычертите схему маршрута.
- Подготовьте для оформления карточку (паспорт) экскурсионного
- Изучите различные источники информации по тематическим экскурсиям определенного типа.
- Охарактеризуйте композицию выбранной темы.
- Разработайте варианты контрольного и индивидуального текстов экскурсии (на примере раскрытия содержания по выбранному экскурсионному объекту).
- Подберите наглядные пособия. Составьте вариант технологической карты фрагмента экскурсии по рассматриваемой теме.

Задание 11. Во время оформления процедуры окончательного расчета при выезде, гость отказывается оплатить бутылку дорогого алкоголя, утверждая, что ее не было в мини-баре.

Задание 12. Постоялец пригласил к себе в номер гостя. Какие действия администратора предполагает такая ситуация, если гостя останется на ночь?

Задание 13. Клиент оплатил место на платной парковке гостиницы. Утром он обнаружил царапину на кузове своего автомобиля и требует возмещения ущерба.

Задание 14. Из-за неполадок в работе программного обеспечения процедура регистрации гостя затягивается. Гость возмущен и обвиняет администратора в некомпетентности.

Задание 15. Постоялец выезжает раньше запланированного срока. Какова процедура оформления досрочного выезда гостя, при условии полной предоплаты услуг по безналичному расчету.

Задание 16. В результате аварии в системе водоснабжения гостиницы, постояльцам вместо забронированного «Люкса» может быть предоставлен только двухместный стандартный номер. Как преподнести эту информацию клиентам, минимизировав их негативную реакцию. Какие действия должен предпринять администратор, в случае отказа гостей от размещения?

Задание 17. Утром, во время регистрации многочисленной группы туристов на Reception поступил звонок: постоялец номера «Люкс», ссылаясь на усталость после ночного перелета, обратился с жалобой на шум в соседнем номере.

Задание 18. Как правильно вести разговор в ситуации, когда корпоративный клиент требует такую скидку, которую вы не можете предоставить без прямого указания руководства.

Задание 19. Постоялец желает продлить срок пребывания в вашем отеле. Однако его номер в числе прочих забронирован организаторами международной конференции. Как выйти из сложившейся ситуации?

Задание 20. Поступила заявка на бронирование номера в вашем отеле: клиент желает остановиться у вас со своей семьей. Какие вопросы следует задать ему, чтобы подобрать номер и сделать пребывание в гостинице максимально комфортным для всех членов его семьи?

Задание 21. Горничным рекомендуется сохранять местоположение личных вещей клиента во время уборки. Как поступить горничной, если на незаправленной кровати гость оставил одежду?

Задание 22. Во время уборки номера после выезда гостя, горничная находит в шкафу забытые клиентом документы. Как должна поступить горничная? Расскажите о порядке работы с потерянными и оставленными вещами.

Задание 23. Ожидается заезд важного гостя, не первый раз останавливающегося в вашем отеле. Заселение запланировано на поздний вечер, поэтому номер необходимо подготовить ко сну. Расскажите, как осуществляется подготовка номера, а также о том, что необходимо знать о предпочтениях постоянных клиентов.

Задание 24. Организация и искусство обслуживания. приобретение практических навыков по обслуживанию потребителей в залах предприятий общественного питания.

1. Получение посуды, приборов, стекла, столового белья.
2. Опрос студентов по теме работы.
3. Демонстрация преподавателем всех элементов обслуживания, освещенных в данной теме.
4. Распределение студентов по индивидуальным рабочим местам и выдача индивидуальных заданий в соответствии с вариантами.
5. Выполнение студентами индивидуальных заданий.

Примерные тестовые вопросы по дисциплине

Формируемые компетенции – ОК 05, ПК 2.2

ОК 05 осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста

№ п/п	Задание	Ключ к заданию / Эталонный ответ	Критерии оценивания
1.	Каким термином обозначается процесс письменной коммуникации сотрудников гостиницы с гостем для выяснения его предпочтений и пожеланий? А) Интерьер Б) Сервис В) Консалтинг Г) Резервирование Д) Анкетирование	Д	Д

№ п/п	Задание	Ключ к заданию / Эталонный ответ	Критерии оценивания
2.	Какой термин используется для обозначения способа изложения материала экскурсоводом? А) Аргументация Б) Демонстрация В) Экскурсионный рассказ Г) Импровизация	В	В
3.	Какой официальный язык международного делового общения? А) Английский Б) Испанский В) Французский Г) Китайский	А	А
4.	Как называется осознанное воздействие экскурсовода на сознание и чувства экскурсантов через вербальные и невербальные средства?	Коммуникативность	Коммуникативность
5.	Как называется система последовательных высказываний экскурсовода, объединённых темой и логикой изложения?	Экскурсионный рассказ	Экскурсионный рассказ
6.	Назовите термин, обозначающий краткую запись основных моментов экскурсии, облегчающую подготовку и выступление экскурсовода.	Конспект	Конспект
7.	Как называется способность экскурсовода чувствовать эмоциональное состояние аудитории, видеть реакцию и адаптироваться к ней?	Эмпатия	Эмпатия
8.	Экскурсовод обнаружил, что половина группы не расслышала его рассказ из-за шума на улице. Какое техническое решение поможет исправить ситуацию быстро и эффективно?	Использование микрофона и динамиков	Наличие любого варианта слов или словосочетаний: микрофон, динамик, аудиосредства
9.	Менеджеру И. позвонил клиент. Диалог: К: - Мой друг В. купил у вас тур, мне нужно туда же и в те же даты, сколько будет стоить? Ведь он у вас купил куда он там обычно ездит? И: - да, минутку...с 05.07 по 15.07 Белек Бич тот же тип номера 240 тысяч рублей, с видом на море 265 тыс. К: - Спасибо, я посоветуюсь с женой и перезвоню. Какую требование гостиничного сервиса нарушил И.?	Конфиденциальность	Конфиденциальность
10.	Туристы высказали пожелание посетить экскурсии, рассказывающие о нравах и обычаях различных наций и народностей. Какой подгруппа исторических экскурсии будет оптимальным в данном случае?	этнографические	этнографические

ПК 2.2 Координировать работу по реализации заказа

№ п/п	Задание	Ключ к заданию / Эталонный ответ	Критерии оценивания
1.	Что является ключевым элементом координационной работы экскурсовода? А) Презентация своего портфолио Б) Ведение блога о проделанной работе В) Четкость и оперативность в принятии решений	В	В

№ п/п	Задание	Ключ к заданию / Эталонный ответ	Критерии оценивания
	Г) Участвовать в фотосессиях для соцсетей		
2.	Что необходимо для эффективного мониторинга работы исполнителей на этапе реализации заказа? А) Повышение тарифов, стоимости услуг Б) Установление жестких штрафных санкций В) Своевременное получение обратной связи Г) Перемещение сроков выполнения заданий	В	В
3.	Как называется профессиональная позиция специалиста, сопровождающего группу туристов? А) Менеджер по туризму Б) Гид-экскурсовод В) Административный директор Г) Консультант	Б	Б
4.	Что служит основой для оценки эффективности выполненных работ? А) Объем прибыли компании Б) Количество проведенных мероприятий В) Сложность выполненной работы Г) Степень удовлетворенности заказчика результатами	Г	Г
5.	Что создает основу для четкой координации и эффективного выполнения работы? А) Четко прописанные роли и обязательства всех участников Б) Хорошие отношения с конкурентами В) Наличие льгот и субсидий Г) Большой штат сотрудников	А	А
6.	Какая особенность отличает хорошую координационную работу? А) Высокая оплата труда исполнителей Б) Желание заказчиков покупать продукцию компании В) Гибкость и готовность к решению неожиданных ситуаций Г) Максимальное число партнеров компании	В	В
7.	В организации экскурсий необходимо оптимальное взаимодействие трех компонентов. Два из них - экскурсионные объекты и экскурсантов. Назовите третий обязательный компонент?	Экскурсовод	Экскурсовод
8.	Экскурсовод не смог осуществить руководство группой, организовать сообщение информации, направить внимание экскурсантов на необходимые объекты и обеспечить выполнение программы обслуживания. Какой компонент экскурсионной деятельности рекомендуется отработать экскурсоводу?	Организаторский	Наличие любого варианта слов или словосочетаний: Организаторский компонент
9.	Экскурсовод начал экскурсию раньше назначенного времени, многие туристы прибыли позже и пропустили начало рассказа. Некоторые участники выразили свое недовольство, но гид не уделил этому внимания. Какому требованию в этой связи должны соответствовать экскурсоводы?	Пунктуальность	Пунктуальность

№ п/п	Задание	Ключ к заданию / Эталонный ответ	Критерии оценивания
10.	Гостиница получила отрицательные отзывы на Booking.com из-за неудобства регистрации (очередей, долгого ожидания). Сотрудники оправдывались большой нагрузкой. Какими должны быть действия руководства в этой связи?	Повышение качества сервиса Оптимизация процессов	Наличие любого варианта слов или словосочетаний: Повышение качества, оптимизация

Критерии и шкала оценивания (устный опрос)

Оценка			
«отлично»	«хорошо»	«удовлетворительно»	«неудовлетворительно»
Тема раскрыта в полном объеме, высказывания связанные и логичные, использована научная лексика, приведены примеры. Ответы даны в полном объеме.	Тема раскрыта не в полном объеме, высказывания в основном связанные и логичные, использована научная лексика, приведены примеры. Ответы на вопросы даны не в полном объеме.	Тема раскрыта недостаточно, высказывания несвязанные и нелогичные. Научная лексика не использована, не приведены примеры. Ответы на вопросы зависят от помощи со стороны преподавателя.	Тема не раскрыта. Логика изложения, примеры, выводы и ответы на вопросы отсутствуют.

Критерии и шкала оценивания (выполнение практических заданий)

Оценка			
«отлично»	«хорошо»	«удовлетворительно»	«неудовлетворительно»
По решению задачи дан правильный ответ и развернутый вывод	По решению задачи дан правильный ответ, но не сделан вывод	По решению задачи дан частичный ответ, не сделан вывод	Задача не решена полностью

Критерии и шкала оценивания (тестирование)

Число правильных ответов	Оценка
90-100% правильных ответов	Оценка «отлично»
70-89% правильных ответов	Оценка «хорошо»
51-69% правильных ответов	Оценка «удовлетворительно»
Менее 50% правильных ответов	Оценка «неудовлетворительно»

7.4.2. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Примерные вопросы к экзамену

Контролируемые компетенции – ОК 05, ПК 2.2

№ п/п	Задание	Ключ к заданию / Эталонный ответ
1.	Концепция “гостеприимство” в гостиничном бизнесе	Концепция гостеприимства предполагает способность персонала создавать атмосферу тепла, заботы и радушия для каждого гостя. Ключевыми элементами считаются уважительное обращение, готовность решать любые вопросы и создание приятного опыта пребывания в гостинице.
2.	Этапы технологического цикла управления номерным фондом	Этапы технологического цикла включают подготовку номеров к проживанию, регистрацию гостей, уборку номеров, ремонт и техническое обслуживание, перераспределение номеров при выселении и обновление базы данных. Все процессы направлены на эффективное использование ресурса и привлечение большего числа клиентов.
3.	Аудит гостиничного бизнеса	Аудит гостиничного бизнеса нужен для выявления недостатков в управлении, улучшения уровня сервиса, оптимизации затрат, совершенствования политики управления номерным фондом и общего повышения конкурентоспособности гостиницы на рынке.
4.	Преимущества специализированных сервисов онлайн-бронирования для гостиниц	Онлайн-сервисы предоставляют широкие каналы рекламы, облегчают процедуру бронирования, повышают узнаваемость бренда, расширяют географию потенциальных клиентов и снижают административные издержки на привлечение гостей.
5.	Понятие и основные признаки экскурсии	Экскурсия — это познавательно-развлекательное путешествие с целью ознакомления с местными достопримечательностями, природой, культурой и традициями региона. Основными признаками экскурсии являются целенаправленность, коллективность, наличие квалифицированного экскурсовода и активная роль самих участников.
6.	Функции экскурсий в современном обществе	Экскурсии способствуют образованию, воспитанию патриотизма, формированию эстетического вкуса, развитию интереса к природе и культуре своей страны, стимулируют туризм и привлекают инвестиции в экономику регионов.
7.	Профессиональные компетенции экскурсовода	Профессиональные компетенции экскурсовода включают владение материалом, умение удерживать внимание публики, хорошее знание психологии и этики общения, развитую речь, способность ясно и понятно преподносить материал, знания по истории, географии, искусству и культуре.
8.	Права и обязанности экскурсанта	Права экскурсанта включают получение качественной услуги, доступ к информации, право отказа от экскурсии и возмещение ущерба в случае нарушений обязательств. Обязанности предусматривают соблюдение установленных правил поведения, оплату услуг и бережное отношение к объектам культурного наследия.
9.	Меры обеспечения безопасности экскурсантов	Безопасность обеспечивается соблюдением правил дорожного движения, наличием медицинского страхования, предварительной подготовкой экскурсовода к возможным чрезвычайным ситуациям, регулярными инструктажами, наличием аптечки первой помощи и обязательным уведомлением о рисках перед началом экскурсии.
10.	Функции управляющего рестораном	Управляющий следит за эффективностью работы ресторана, контролем финансовых показателей, управлением персоналом, качеством продукции, разработкой стратегии развития, поддержанием репутации и имиджа заведения.

11.	Основные обязанности сопровождающего туристической группы	Сопровождающий группы обеспечивает безопасность туристов, проводит организационную работу, сопровождает группу на всех этапах путешествия, оказывает консультационную помощь по вопросам маршрута, визитов и экскурсий, решает возможные проблемы и конфликтные ситуации, осуществляет связь с принимающей стороной и обеспечивает общий комфорт группы.
12.	Опасности при перемещениях группы туристов и способы их предотвращения	Опасности связаны с дорожными авариями, природными катаклизмами, кражами личных вещей, заболеваниями и травмами. Чтобы минимизировать риски, необходимо проверять исправность транспорта, проводить инструктаж туристов по технике безопасности, внимательно выбирать маршруты и сохранять бдительность.
13.	Критерии выбора поставщика туристских услуг (авиабилетов, трансфера, размещения)?	Основными критериями являются надежность партнера, репутация компании, тарифы на услуги, быстрота выполнения заказов, широкий ассортимент услуг, возможность оперативного внесения изменений в графики рейсов и проживания, удобство платежа и компенсации убытков в случае нарушений.
14.	Особенности сопровождения туристских детских групп	Особенности сопровождения детских групп включают повышенное внимание к здоровью и безопасности детей, особое внимание к организации питания, непрерывный контроль за каждым ребёнком, ограничение зоны активности, сопровождение квалифицированными специалистами и оказание психологической поддержки.
15.	Методы повышения лояльности туристов к услуге сопровождения	Повышению лояльности способствует внимательное отношение к пожеланиям туристов, быстрое решение любых возникающих проблем, качественный сервис, удобная логистика, комфортная среда обитания, приемлемые цены, личное внимание и теплота общения, качественная информационная поддержка.

Критерии и шкалы оценивания промежуточной аттестации

Шкала и критерии оценки (Экзамен)

Отлично	Хорошо	Удовлетворительно	Неудовлетворительно
<p>1. Материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности, правильно используется терминология;</p> <p>2. Показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации;</p> <p>3. Продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов,</p>	<p>1. Ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом может иметь следующие недостатки:</p> <p>2. В изложении допущены небольшие пробелы, не искавшие содержание ответа;</p> <p>3. Допущены один - два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя.</p>	<p>1. Неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала.</p> <p>2. Имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов;</p>	<p>1. Содержание материала не раскрыто.</p> <p>2. Ошибки в определении понятий, не использовалась терминология в ответе.</p>

сформированность умений и знаний; 4. Ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов.		3. При неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность умений и знаний.	
---	--	--	--