

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна
Должность: Ректор
Дата подписания: 24.09.2025 15:45:53
Уникальный программный ключ:
c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

Высшая школа туризма и социальных технологий

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
«Основы туристско-экскурсионной деятельности»

Направление подготовки:
09.03.04 «Программная инженерия»

Направленность (профиль):
«Инжиниринг программных средств»

Квалификация выпускника: **бакалавр**

Рабочая программа дисциплины «Основы туристско-экскурсионной деятельности» разработана в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 09.03.04 «Программная инженерия», утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 19.09.2017 № 920.

Рабочая программа дисциплины «Основы туристско-экскурсионной деятельности» разработана в соответствии с Профессиональным стандартом «Экскурсовод(гид)», утверждённым приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 10.06.2021 N 394н.

Составители:

к.ф.н., доцент

(ученая степень, ученое звание)

Алексеева Н.Д.

(ФИО)

РПД обсуждена на заседании Высшей школы туризма и социальных технологий
26.08.2024 г., протокол № 1.

Директор Высшей школы
туризма и социальных технологий

к.ф.н., доцент

(уч.степень,
уч.звание)

Н.Д. Алексеева

(ФИО)

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

1.1. Цели освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины является

- изучение основ организации туристских поездок и экскурсий;
- формирование системы теоретических знаний и практических умений и навыков в области организации обслуживания туристов и экскурсантов;
- воспитание интереса к будущей профессии;
- формирование у обучающихся универсальных компетенций, *направленных на развитие навыков системного и критического мышления;*
- формирование у обучающихся профессиональных компетенций, необходимых для решения задач профессиональной деятельности организационно-управленческого и сервисного типа.

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Основание (ПС) *для профессиональных компетенций
УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	ИУК-6.1. Определяет приоритеты собственной деятельности, личностного развития, образовательного и профессионального роста; подбирает способы решения и средства развития, в том числе в цифровой среде ИУК-6.2. Владеет технологиями и навыками управления своей познавательной деятельностью и ее совершенствования на основе самооценки, самоконтроля и принципов самообразования в течение всей жизни	Знает: историю становления и развития индустрии туризма и гостеприимства; причины появления туризма; современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг и туризма; системы классификаций туризма, типологию гостиниц и иных средств размещения Умеет: находить, анализировать и обрабатывать научно-техническую информацию с использованием информационно-коммуникационных технологий Владеет: навыками анализа информации, постановки цели и выбора путей ее достижения при организации туристской и гостиничной деятельности	Экскурсовод (гид) Требования рынка труда Требования работодателей Обобщение отечественного и зарубежного опыта

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина относится к *части, формируемой участниками образовательных отношений*, Блока 1. Дисциплины (модули) программы бакалавриата (Модуль дополнительной специализации по выбору «Туристско-экскурсионная деятельность»).

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Объем и структура дисциплины

Общая трудоёмкость дисциплины составляет **3 з.е. (108 час.)**, их распределение по видам работ и семестрам представлено в таблице.

Виды учебных занятий и работы обучающихся	Трудоёмкость, час
Общая трудоёмкость дисциплины, час	108
Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий (всего), в т.ч.:	56/8
занятия лекционного типа (лекции)	24/4
занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия)	32/4
лабораторные работы	- / -
Самостоятельная работа всего, в т.ч.:	52/96
Самоподготовка по темам (разделам) дисциплины	52/96
Выполнение курсового проекта /курсовой работы	- / -
Контроль (часы на зачет)	-/4
Промежуточная аттестация	Зачет

Примечание: -/- объем часов соответственно для очной, заочной форм обучения

Дисциплина реализуется посредством проведения контактной работы с обучающимися (включая проведение текущего контроля успеваемости), самостоятельной работы обучающихся и промежуточной аттестации.

В процессе освоения дисциплины может применяться электронное обучение и дистанционные образовательные технологии.

В процессе освоения дисциплины обучающиеся обеспечены доступом к электронной информационно-образовательной среде и электронно-библиотечным системам.

3.1. Содержание дисциплины, структурированное по темам

Планируемые результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы			Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Контактная работа		Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Практические занятия, час		
УК-6: ИУК-6.1, ИУК-6.2	Тема 1. Введение в основы туризма и гостеприимства. Содержание лекции: 1. Основные понятия в сфере туризма и гостеприимства. 2. Краткая характеристика сферы профессиональной деятельности выпускников. 3. Квалификационные характеристики основных должностей руководителей и специалистов.	3 / -			Собеседование. Доклад/сообщение
	Практическое занятие № 1. Введение в основы туризма и гостеприимства.		5 / 0,5		
	Самостоятельная работа.			5 / 10	
УК-6: ИУК-6.1, ИУК-6.2	Тема 2. Исторический обзор формирования индустрии туризма и гостеприимства. Содержание лекции: 1. Из истории древних путешествий и традиции гостеприимств. Зарождение элементов путешествий. Знаменитые путешественники и мореплаватели. Исторические вехи и современный этап развития туризма в России. 2. Основные этапы развития туризма и гостеприимства. 3. Проблемы и тенденции развития гостиничного бизнеса. 4. Перспективы развития гостиничных предприятий и других средств размещения.	2 / 0,5			Собеседование. Реферат. Доклад/сообщение.
	Практическое занятие № 2. Исторический обзор формирования индустрии туризма и гостеприимства		4 / 0,5		
	Самостоятельная работа.			5 / 10	
УК-6: ИУК-6.1, ИУК-6.2	Тема 3. Туристические и гостиничные сервисы как ключевой элемент индустрии туризма и гостеприимства. 1. Индустрия туризма: сущность и структура. 2. Понятие туристского продукта, его разработка и потребительские свойства. 3. Услуги и их значение в формировании туристского продукта.	3 / 0,5			Собеседование. Доклад/сообщение. Тест.
	Практическое занятие № 3. Туристические и гостиничные сервисы как ключевой элемент индустрии туризма и гостеприимства.		5 / 0,5		
	Самостоятельная работа.			5 / 10	
УК-6: ИУК-6.1, ИУК-6.2	Тема 4. Роль транспорта в структуре туристской индустрии 1. Основные виды транспорта 2. Формы договоров в туризме.	2 / 0,5			Собеседование. Доклад/сообщение
	Практическое занятие № 4. Роль транспорта в структуре туристской индустрии		2 / 0,5		
	Самостоятельная работа.			5 / 10	
УК-6: ИУК-6.1, ИУК-6.2	Тема 5. Ключевые понятия и виды туризма. Содержание лекции: 1. ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ»	3 / 0,5			Собеседование. Доклад/сообщение.

Планируемые результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы			Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Контактная работа		Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Практические занятия, час		
	2. Классификация туризма.				
	Практическое занятие № 5.Ключевые понятия и виды туризма.		4 / 0,5		
	Самостоятельная работа.			5 / 10	
УК-6: ИУК-6.1, ИУК-6.2	Тема 6. Значение гостиничных услуг и ресторанного бизнеса в сфере туризма. Содержание лекции: 1. Общая характеристика гостиничной индустрии. 2. Классификация гостиничных предприятий. Функциональные обязанности структурных подразделений и порядок их взаимодействия. 3. Основные понятия ресторанного бизнеса.	2 / 0,5			Собеседование. Доклад/сообщен ие.
	Практическое занятие № 6Значение гостиничных услуг и ресторанного бизнеса в сфере туризма.		4 / 0,5		
	Самостоятельная работа.			5 / 10	
УК-6: ИУК-6.1, ИУК-6.2	Тема 7. Определение гостиничного сервиса и его разновидности. 1. Гостиничный продукт как комплексная услуга. 2. Классификация гостиничных услуг.	2 / 0,5			Собеседование. Доклад/сообщен ие.
	Практическое занятие № 7. Определение гостиничного сервиса и его разновидности		2 / 0,5		
	Самостоятельная работа.			5 / 10	
УК-6: ИУК-6.1, ИУК-6.2	Тема 8. Нормы и стандарты обслуживания в туризме и гостеприимстве. Содержание лекции: 1. Элементымеждународногостандартаобслуживани ягостиничномкомплексе. 2. Основные стандарты туристкой деятельности	2 / 0,5			Собеседование. Доклад/сообщен ие.
	Практическое занятие № 8. Нормы и стандарты обслуживания в туризме и гостеприимстве.		2 / 0,5		
	Самостоятельная работа.			5 / 10	
УК-6: ИУК-6.1, ИУК-6.2	Тема 9. Организационная структура управления туризмом в России и особенности международного туристического рынка. Содержание лекции: 1.Иерархия управления сферой туризма и гостеприимства в России. 2. Международные туристские организации.	3 / 0,5			Собеседование. Доклад/сообщен ие. Тест.
	Практическое занятие № 9. Организационная структура управления туризмом в России и особенности международного туристического рынка.		2/ -		
	Самостоятельная работа.			5 / 10	
УК-6: ИУК-6.1, ИУК-6.2	Тема 10. Актуальные вызовы и перспективы развития туристического и гостиничного секторов. Содержание лекции: 1. Современное состояние индустрии туризма и гостеприимства в России. 2. Перспективы развития гостиничных предприятий и других средств размещения.	2 / -			Собеседование. Доклад/сообщен ие.

Планируемые результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы			Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Контактная работа		Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Практические занятия, час		
	Практическое занятие № 10. Актуальные вызовы и перспективы развития туристического и гостиничного секторов.		2 / -		
	Самостоятельная работа.			7 / 6	
	ИТОГО	24 / 4	32 / 4	52 / 96	

Примечание: -/- объем часов соответственно для очной и заочной форм обучения

4.МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Общие методические рекомендации по освоению дисциплины, образовательные технологии

Дисциплина реализуется посредством проведения контактной работы с обучающимися (включая проведение текущего контроля успеваемости), самостоятельной работы обучающихся и промежуточной аттестации.

При проведении учебных занятий по дисциплине обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплины в форме курса, составленного на основе результатов научных исследований, проводимых университетом, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов **образовательных технологий**:

- балльно-рейтинговая технология оценивания;
- электронное обучение;
- решение кейсовых заданий;
- информационные технологии: Google-документы, анализ данных Excel.

Для оценки знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенции по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. В основу балльно-рейтинговой системы положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости. Максимальное количество баллов в семестре – 100.

4.2.Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на занятиях лекционного типа

Лекционный курс предполагает систематизированное изложение основных вопросов тематического плана. В ходе лекционных занятий раскрываются базовые вопросы в рамках каждой темы дисциплины. Обозначаются ключевые аспекты тем, а также делаются акценты на наиболее сложные и важные положения изучаемого материала.

Лекционные занятия проводятся в поточной аудитории с применением мультимедийного проектора в виде учебной презентации или в ЭИОС университета.

В ходе лекционных занятий рекомендуется конспектирование учебного материала. Возможно ведение конспекта лекций в виде интеллект-карт.

Отдельные темы предлагаются для самостоятельного изучения (конспектируются).

Материалы лекций являются опорной основой для подготовки обучающихся к практическим занятиям и выполнения заданий самостоятельной работы, в том числе написания курсовой работы, а также к мероприятиям текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине.

4.3. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на практических занятиях

Практические (семинарские) занятия представляют собой детализацию лекционного теоретического материала, проводятся в целях закрепления курса и охватывают все основные разделы. Основной формой проведения семинаров и практических занятий является обсуждение наиболее проблемных и сложных вопросов по отдельным темам, а также решение задач и разбор примеров и ситуаций в аудиторных условиях.

Практические (семинарские) занятия обучающихся обеспечивают:

- проверку и уточнение знаний, полученных на лекциях;

- получение умений и навыков составления докладов и сообщений, обсуждения вопросов по учебному материалу дисциплины;
- подведение итогов занятий по рейтинговой системе, согласно технологической карте дисциплины.

Практические занятия организуются, в том числе в форме практической подготовки, которая предусматривает участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Практическая подготовка предусматривает: подготовку сообщений (презентаций, докладов) по темам 1-10.

4.4. Методические указания по самостоятельной работе обучающихся

Самостоятельная работа обеспечивает подготовку обучающегося к аудиторным занятиям и мероприятиям текущего контроля и промежуточной аттестации по изучаемой дисциплине. Результаты этой подготовки проявляются в активности обучающегося на занятиях и в качестве выполненных практических заданий и других форм текущего контроля.

Самостоятельная работа студентов включает:

1. Изучение учебной литературы по курсу.
2. Подготовка рефератов, докладов и сообщений.
3. Работу с ресурсами Интернет (Федеральная служба государственной статистики: <http://www.gks.ru/>).
4. Подготовка к тестированию по темам курса.
5. Ознакомление с материалами заданий.
6. Изучение практических материалов деятельности предприятий.
7. Подготовка к промежуточной аттестации по курсу «Основы туристско-экскурсионной деятельности».

При выполнении заданий для самостоятельной работы рекомендуется проработка материалов лекций по каждой пройденной теме, а также изучение рекомендуемой литературы.

Для обучающихся по заочной форме обучения самостоятельная работа является основным видом учебной деятельности.

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся используется электронный учебный курс, созданный в ЭИОС университета <http://sdo.tolgas.ru/>

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Вся литература, включенная в данный перечень, представлена в виде электронных ресурсов в электронной библиотеке университета (ЭБС). Литература, используемая в печатном виде, представлена в научной библиотеке университета в объеме не менее 0,25 экземпляров на одного обучающегося.

Основная литература

1. Баранов, А. С. Информационно-экскурсионная деятельность на предприятиях туризма : учеб. для вузов по направлению подгот. 38.03.02 (профиль "Производств. менеджмент") по специальности "Экономика и управление на предприятии" (по отраслям) / А. С. Баранов, И. А. Бисько ; под ред. Е. И. Богданова. - Документ read. - Москва : ИНФРА-М, 2024. - 383 с. - (Высшее образование - Бакалавриат). - Прил. - URL: <https://znanium.ru/read?id=435091> (дата обращения: 18.01.2024). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-103498-9. - Текст : электронный.

2. Баумгартен, Л. В. Стандарты качества проведения экскурсий : учеб. пособие / Л. В. Баумгартен. - Документ read. - Москва : Вузов. учеб. [и др.], 2023. - 96 с. : ил., табл. - (Вузовский учебник). - Дидактический план. - Глоссарий. - URL: <https://znanium.ru/read?id=444797> (дата обращения: 02.05.2024). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-9558-0412-5. - 978-5-16-102335-8. - Текст : электронный.

3. Экскурсионная деятельность в индустрии гостеприимства : учеб. пособие по направлению подгот. 43.03.02 "Туризм" / И. С. Барчуков, Ю. Б. Башин, А. В. Зайцев, Л. В. Баумгартен ; [под общ. ред. Ю. Б. Башина]. - Документ read. - Москва : Вузов. учеб. [и др.], 2024. - 204 с. - Глоссарий. - URL: <https://znanium.ru/read?id=444606> (дата обращения: 27.12.2024). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-9558-0209-1. - 978-5-16-004901-4. - Текст : электронный.

Дополнительная литература

4. Калачев, С. Л. Сервисная деятельность : учеб. для вузов / С. Л. Калачев, М. А. Николаева. - Документ read. - Москва : Дашков и К, 2024. - 298 с. - (Учебные издания для вузов). - Прил. - URL: <https://znanium.ru/read?id=439577> (дата обращения: 21.12.2024). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-394-05342-9. - Текст : электронный.

5. Марушин, В. А. Основы туризма. География туризма регионов России : учеб. пособие / В. А. Марушин. - Документ read. - Санкт-Петербург [и др.] : Лань, 2025. - 229 с. - URL: <https://reader.lanbook.com/book/447149> (дата обращения: 24.02.2024). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-507-50328-5. - Текст : электронный.

6. Можаяева, Н. Г. Туристские ресурсы России. Практикум : учеб. пособие для вузов по направлениям подгот. 43.03.03 "Гостинич. дело", 43.03.01 "Сервис", 43.03.02 "Туризм" (квалификация (степень) "бакалавр") / Н. Г. Можаяева. - Документ read. - Москва : ФОРУМ [и др.], 2023. - 112 с. - (Высшее образование. Бакалавриат). - Практик. задания. - Терминолог. слов. - URL: <https://znanium.ru/read?id=437283> (дата обращения: 04.06.2024). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-00091-408-3. - 978-5-16-011942-7. - 978-5-16-105053-8. - Текст : электронный.

7. Организация экскурсионной деятельности в Тольятти : монография / М. С. Ельчанинов, Н. Д. Алексеева, Ю. А. Тресков [и др.] ; Поволж. гос. ун-т сервиса (ФГБОУ ВПО "ПВГУС") ; науч. ред. М. С. Ельчанинов. - Документ Adobe Acrobat. - Тольятти : ПВГУС, 2012. - 1,2 МБ, 88 с. - Прил. - URL: http://elib.tolgas.ru/publ/Ekskursionnaia_Monografiia_2013.pdf (дата обращения: 21.10.2024). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-9581-0256-3 : 0-00. - Текст : электронный.

8. Скобельцына, А. С. Технологии и организация экскурсионных услуг : учеб. пособие для вузов по специальности "Туризм" / А. С. Скобельцына, А. П. Шарухин. - Москва :

Академия, 2010. - 188 с. : табл. - (Высшее профессиональное образование. Туризм). - Слов. спец. терминов. - ISBN 978-5-7695-6289-1 : 261-80. - Текст : непосредственный.

9. Тультаев, Т. А. Маркетинг услуг : учебник : учеб. пособие для вузов по направлению "Маркетинг услуг" / Т. А. Тультаев. – Документ read. – Москва : ИНФРА-М, 2020. – 207 с. – (Высшее образование). – Глоссарий. – URL: <https://znanium.com/read?id=356219> (дата обращения: 15.10.2024). - Режим доступа: для авториз. пользователей. – ISBN 978-5-16-005021-8. – Текст : электронный.

5.2. Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы, интернет-ресурсы

1. eLIBRARY.RU : научная электронная библиотека : сайт. – Москва, 2000 - . - URL: <https://elibrary.ru> (дата обращения: 14.06.2024). – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст: электронный.

2. КонсультантПлюс : справочная правовая система : сайт / ЗАО «КонсультантПлюс». – Москва, 1992 - . - URL: <http://www.consultant.ru> (дата обращения: 14.06.2024). - Текст : электронный.

3. Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека : [сайт]. - URL : <https://www.rosпотребнадзор.ru/region/> (дата обращения: 14.06.2024). – Текст электронный.

4. Федерация Рестораторов и Отельеров России : Официальный сайт. - Москва, 1996 - . - URL: <https://frio.ru/> (дата обращения: 14.06.2024). – Текст электронный.

5. Электронная библиотечная система Поволжского государственного университета сервиса : сайт / ФГБОУ ВО «ПВГУС». – Тольятти, 2010 - . - URL. : <http://elib.tolgas.ru> (дата обращения: 14.06.2024). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.

6. Электронно-библиотечная система Znanium.com : сайт / ООО "ЗНАНИУМ". – Москва, 2011 - . - URL: <https://znanium.com/> (дата обращения: 14.06.2024). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.

7. Электронно-библиотечная система Лань : сайт / ООО "ЭБС ЛАНЬ". - Москва, 2011 - . - URL: <https://e.lanbook.com/> (дата обращения: 14.06.2024). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.

5.3. Программное обеспечение

Информационное обеспечение учебного процесса по дисциплине осуществляется с использованием следующего программного обеспечения (лицензионного и свободно распространяемого), в том числе отечественного производства:

№ п/п	Наименование	Условия доступа
1	Microsoft Windows	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
2	MicrosoftOffice	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
3	КонсультантПлюс	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
4	СДО MOODLE	из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет (лицензионный договор)

6. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения.

Занятия лекционного типа. Учебные аудитории для занятий лекционного типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук), учебно-наглядные пособия (презентации по темам лекций), обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие данной программе дисциплины.

Занятия семинарского типа. Учебные аудитории для занятий семинарского типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

Промежуточная аттестация. Для проведения промежуточной аттестации по дисциплине используются компьютерные классы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета и/или учебные аудитории, укомплектованные мебелью и техническими средствами обучения.

Самостоятельная работа. Помещения для самостоятельной работы оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде университета. Для организации самостоятельной работы обучающихся используются:

компьютерные классы университета;

библиотека (медиазал), имеющая места для обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и сети Интернет.

Электронная информационно-образовательная среда университета (ЭИОС). Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде университета (ЭИОС) <http://sdo.tolgash.ru/> из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", как на территории университета, так и вне ее.

ЭИОС университета обеспечивает:

доступ к учебным планам, рабочим программам дисциплин (модулей), программам практик, электронным учебным изданиям и электронным образовательным ресурсам, указанным в рабочих программах дисциплин (модулей), программах практик;

формирование электронного портфолио обучающегося, в том числе сохранение его работ и оценок за эти работы.

В случае реализации образовательной программы с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий ЭИОС дополнительно обеспечивает:

фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации и результатов освоения образовательной программы;

проведение учебных занятий, процедур оценки результатов обучения, реализация которых предусмотрена с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий;

взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и (или) асинхронное взаимодействия посредством сети "Интернет".

7. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБУЧЕНИЯ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ

При необходимости рабочая программа дисциплины может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения. Для этого требуется заявление студента (его законного представителя) и заключение психолого-медико-педагогической комиссии (ПМПК).

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида, могут предлагаться следующие варианты восприятия учебной информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей, в том числе с применением электронного обучения и дистанционных технологий:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); в печатной форме на языке Брайля; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

8. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

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

Для оценки знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенции по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. В основу балльно-рейтинговой системы положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости. Максимальное количество баллов в семестре – 100.

Шкала оценки результатов освоения дисциплины, сформированности результатов обучения

Форма проведения промежуточной аттестации	Шкалы оценки уровня сформированности результатов обучения		Шкала оценки уровня освоения дисциплины		
	Уровневая шкала оценки компетенций	100 балльная шкала, %	100 балльная шкала, %	5-балльная шкала, дифференцированная оценка/балл	недифференцированная оценка
зачет	допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2	не зачтено
	пороговый	61-85,9	61-69,9	«удовлетворительно» / 3	зачтено
			70-85,9	«хорошо» / 4	зачтено
	повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5	зачтено

По итогам текущей успеваемости студенту может быть выставлена оценка по промежуточной аттестации в соответствии с набранными за семестр баллами (по накопительному рейтингу). Студентам, набравшим в ходе текущего контроля успеваемости по дисциплине от 61 до 100 баллов и выполнившим все обязательные виды запланированных учебных занятий, по решению преподавателя без прохождения промежуточной аттестации выставляется оценка в соответствии со шкалой оценки результатов освоения дисциплины.

Результат обучения считается сформированным (повышенный уровень), если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний, использует в ответе дополнительный материал; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 86 до 100, что соответствует повышенному уровню сформированности результатов обучения.

Результат обучения считается сформированным (пороговый уровень), если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 61 до 85,9, что соответствует пороговому уровню сформированности результатов обучения.

Результат обучения считается несформированным, если студент при выполнении заданий не демонстрирует знаний учебного материала, допускает ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет задания, не демонстрирует необходимых умений, качество выполненных заданий не соответствует установленным требованиям, качество их выполнения оценено числом баллов ниже 61, что соответствует допороговому уровню.

Формы текущего контроля успеваемости

Формы текущего контроля	Количество контрольных точек	Количество баллов за 1 контр. точку	Макс. возм. кол-во баллов
Активная работа на практическом занятии (собеседование)	10	2	20
Подготовка доклада	1	5	5
Подготовка сообщений	4	3	12
Подготовка выступления на научно-практической конференции (написание научной статьи)	1	25	25
Выполнение задания в рамках дисциплины	1	10	10
Тестирование по курсу	2	10	20
Творческий рейтинг (написание реферата)	1	8	8
Итого по дисциплине			100 баллов

Система оценивания представлена в электронном учебном курсе по дисциплине <http://sdo.tolgaz.ru/>.

8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы для ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

8.2.1. Типовые задания к практическим (семинарским) занятиям

Практическое занятие № 1. Введение в основы туризма и гостеприимства.

1. Основные понятия в сфере туризма и гостеприимства.
2. Краткая характеристика сферы профессиональной деятельности выпускников.
3. Квалификационные характеристики основных должностей руководителей и специалистов.

Практическое занятие № 2. Исторический обзор формирования индустрии туризма и гостеприимства.

1. Из истории древних путешествий и традиции гостеприимств. Зарождение элементов путешествий. Знаменитые путешественники и мореплаватели. Исторические вехи и современный этап развития туризма в России.
2. Основные этапы развития туризма и гостеприимства.
3. Проблемы и тенденции развития гостиничного бизнеса.
4. Перспективы развития гостиничных предприятий и других средств размещения.

Практическое занятие № 3. Туристические и гостиничные сервисы как ключевой элемент индустрии туризма и гостеприимства.

1. Индустрия туризма: сущность и структура.
2. Понятие туристского продукта, его разработка и потребительские свойства.
3. Услуги и их значение в формировании туристского продукта.

Практическое занятие № 4. Роль транспорта в структуре туристской индустрии

1. Основные виды транспорта
2. Формы договоров в туризме.

Практическое занятие № 5. Ключевые понятия и виды туризма.

1. ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ»
2. Классификация туризма.

Практическое занятие № 6. Значение гостиничных услуг и ресторанного бизнеса в сфере туризма.

1. Общая характеристика гостиничной индустрии.
2. Классификация гостиничных предприятий. Функциональные обязанности структурных подразделений и порядок их взаимодействия.
3. Основные понятия ресторанного бизнеса.

Практическое занятие № 7. Определение гостиничного сервиса и его разновидности.

1. Гостиничный продукт как комплексная услуга.
2. Классификация гостиничных услуг.

Практическое занятие № 8. Нормы и стандарты обслуживания в туризме и гостеприимстве.

1. Элементы международного стандарта обслуживания в гостиничном комплексе.
2. Основные стандарты туристской деятельности

Практическое занятие № 9. Организационная структура управления туризмом в России и особенности международного туристического рынка.

1. Иерархия управления сферой туризма и гостеприимства в России.
2. Международные туристские организации.

Практическое занятие № 10. Актуальные вызовы и перспективы развития туристического и гостиничного секторов.

1. Современное состояние индустрии туризма и гостеприимства в России.
2. Перспективы развития гостиничных предприятий и других средств размещения.

Типовые вопросы для собеседования по темам

Тема 1. Введение в основы туризма и гостеприимства.

1. Основные понятия в сфере туризма и гостеприимства.
2. Краткая характеристика сфер профессиональной деятельности выпускников.
3. Квалификационные характеристики основных должностей руководителей и специалистов.

Тема 2. Исторический обзор формирования индустрии туризма и гостеприимства.

1. Из истории древних путешествий и традиции гостеприимств. Зарождение элементов путешествий. Знаменитые путешественники и мореплаватели. Исторические вехи и современный этап развития туризма в России.
2. Основные этапы развития туризма и гостеприимства.
3. Проблемы и тенденции развития гостиничного бизнеса.
4. Перспективы развития гостиничных предприятий и других средств размещения.

Тема 3. Туристические и гостиничные сервисы как ключевой элемент индустрии туризма и гостеприимства.

1. Индустрия туризма: сущность и структура.
2. Понятие туристского продукта, его разработка и потребительские свойства.
3. Услуги и их значение в формировании туристского продукта.

Тема 4. Роль транспорта в структуре туристской индустрии

1. Основные виды транспорта
2. Формы договоров в туризме.

Тема 5. Ключевые понятия и виды туризма.

1. ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ»
2. Классификация туризма.

Тема 6. Значение гостиничных услуг и ресторанного бизнеса в сфере туризма.

1. Общая характеристика гостиничной индустрии.
2. Классификация гостиничных предприятий. Функциональные обязанности структурных подразделений и порядок их взаимодействия.
3. Основные понятия ресторанного бизнеса.

Тема 7. Определение гостиничного сервиса и его разновидности.

1. Гостиничный продукт как комплексная услуга.
2. Классификация гостиничных услуг.

Тема 8. Нормы и стандарты обслуживания в туризме и гостеприимстве.

1. Элементы международного стандарта обслуживания в гостиничном комплексе.
2. Основные стандарты туристской деятельности

Тема 9. Организационная структура управления туризмом в России и особенности международного туристического рынка.

1. Иерархия управления сферой туризма и гостеприимства в России.
2. Международные туристские организации.

Тема 10. Актуальные вызовы и перспективы развития туристического и гостиничного секторов.

1. Современное состояние индустрии туризма и гостеприимства в России.
2. Перспективы развития гостиничных предприятий и других средств размещения.

Типовые тестовые задания

1. Какой статус имеет посетитель, осуществивший, по меньшей мере, одну ночевку в коллективном или индивидуальном средстве размещения вне места постоянного проживания:
 - А) аппликант;
 - Б) экскурсант;
 - В) турист;
 - Г) мигрант
2. Какие предпочтения объединяют туристов W1-тип и W2-типа по классификации Г.Гана?
 - А) оба ценят поездки на дальние расстояния и флирт на отдыхе;
 - Б) являются любителями лесных походов;
 - В) увлекаются осмотром достопримечательностей и познавательными экскурсиями;
 - Г) предпочитают пассивный пляжный отдых на морском курорте
3. В каком году были внесены такие поправки в Федеральный Закон «О туризме и туристской индустрии в РФ», что он получил название «законом о фингарантиях»?
 - А) в 1996 г.
 - Б) в 2002 г.
 - В) в 2003 г.
 - Г) в 2007 г
4. Какое название имеет на сегодняшний день крупнейшее предпринимательское объединение отрасли туризма в Российской Федерации?
 - А) Российский Союз Туриндустрии (РСТ);
 - Б) Российское общество туристов (РОТ);
 - В) Российская Ассоциация Туристических Агентств (РАТА);
 - Г) Всесоюзное Общество Предприятий Туризма (ВОПТ);
5. Назовите размер финансового обеспечения ответственности туроператора туроператоров с годовым оборотом до 250 млн. рублей, осуществляющего свою деятельность в области международного (внешнего) туризма.
 - А) 30 млн. руб.
 - Б) 60 млн.руб.
 - В) 100 млн. руб.
 - Г) 500 тыс. руб.
6. По месту деятельности туроператоры делятся на операторов:
 - А) массового рынка и специализированных
 - Б) инициативных и рецептивных
 - В) внешних и внутренних
 - Г) независимых и дочерних
7. Чартерный рейс «с отстоем» совершает:
 - А) автотранспортное средство, арендованное туроператором на определенный срок;
 - Б) автобус, взятый на сезон в аренду;
 - В) самолет, ожидающий туристов в пункте дестинации на весь период их пребывания там;
 - Г) нет правильного ответа

8. Как называется тип авиарейсов, предусматривающих пересадку туристов с одного самолета на другой:
 А) прямые;
 Б) регулярные;
 В) чартерные;
 Г) стыковочные
9. Полное и конкретное описание проданного турпродукта приводится:
 А) в договоре о туристском обслуживании;
 Б) в путевке по форме «ТУР-1»;
 В) в каталоге турфирмы;
 Г) в ваучере туриста
10. Под каким названием известно международное страхование ответственности владельцев автотранспортных средств:
 А) «черная карта»;
 Б) «белая карта»;
 В) «зеленая карта»;
 Г) «красная карта».

Темы докладов и сообщений

1. Специфика турпродукта. Программный туризм. Программа тура.
2. Индустрия туризма.
3. Инфраструктура туризма.
4. Тур.рынок особенности. Субъекты. Элементы тур.рынка. Характеристика.
5. Международный туризм. Международные турорганизации.
6. Цели и продолжительность посещений международных турцентров по рекомендации ВТО.
7. Динамика международного туризма. Факторы и условия успешного развития международного туризма.
8. Системы классификации гостиниц.
9. Современное состояние индустрии гостеприимства и туризма.
10. История развития гостиничного бизнеса в России.
11. История развития гостиничного бизнеса в Европе и Америке.
12. Критерии классификации гостиниц.
13. Характеристика лидеров индустрии гостеприимства.
14. Характеристика гостиниц делового назначения.
15. Требования, предъявляемые к гостиницам для отдыха.
16. Классификация гостиниц в РФ.
17. Требования к номерам различных категорий.
18. «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».
19. Классификация гостиничных номеров в РФ.
20. Основные службы гостиницы. Их функции и характеристика.

Темы рефератов (по всем темам)

1. Характеристика одного из видов туризма.
2. Характеристика наиболее популярных туристских направлений.
3. Характеристика наименее популярных туристских направлений.
4. Показатели, характеризующие состояние туристской сферы.
5. Характеристика уровней правового регулирования в туризме.
6. Задачи нормативно-правового регулирования в туризме.
7. Основные нормативно-правовые акты в сфере туризма отдельных регионов РФ.
8. Туристские продукты одного из регионов РФ.
9. Туристские предприятия одного из регионов РФ.

10. Туристские продукты международного туризма.
11. Значение материального обеспечения в туризме.
12. Характеристика туристских ресурсов (по видам).

8.3. Типовые контрольные задания или иные материалы для проведения ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине: *зачет (по результатам накопительного рейтинга или в форме компьютерного тестирования).*

Устно-письменная форма по экзаменационным билетам предполагается, как правило, для сдачи академической задолженности.

Вопросы для подготовки к зачету

УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни.

1. Какова главная цель Федерального закона № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»?
2. Дайте определение понятия «туризм» по ФЗ-132. Чем оно отличается от более широкого понимания туризма?
3. Что такое «туристская деятельность» в соответствии с ФЗ-132?
4. В чём разница между внутренним, выездным и въездным туризмом согласно ФЗ-132?
5. Что подразумевается под социальным туризмом согласно ФЗ-132?
6. Кто такой «турист» по ФЗ-132 и каковы критерии признания лица туристом?
7. Чем «турист» отличается от «экскурсанта» по ФЗ-132?
8. Что понимается под «туристскими ресурсами» и приведите примеры?
9. Как ФЗ-132 определяет термин «туристская индустрия» и что в неё входит?
10. Что такое «туристский продукт» в контексте ФЗ-132 и каковы его основные составляющие?
11. В чём разница между туроператорской деятельностью и турагентской деятельностью по ФЗ-132?
12. Как ФЗ-132 определяет «туроператора» и каковы его основные функции и обязанности?
13. Кто такой «турагент» по ФЗ-132 и какие сведения о нём вносятся в единый федеральный реестр?
14. Что такое «субагент» в туризме и в каких случаях турагент может передать ему поручение туроператора?
15. Как в ФЗ-132 определяется «заказчик туристского продукта» и может ли им быть не сам турист?
16. Что такое «формирование туристского продукта» по ФЗ-132 и какие договоры заключает туроператор?
17. В чём суть «продвижения туристского продукта» и какие способы его осуществления?
18. Как трактуется «реализация туристского продукта» в ФЗ-132 и кто может её осуществлять?
19. Кто такой «экскурсовод (гид)» по ФЗ-132 и какие требования к нему предъявляются?
20. Кого называют «гидом-переводчиком» и чем он отличается от экскурсовода?
21. Раскройте понятие «инструктор-проводник». Для каких туристских маршрутов требуется его сопровождение?
22. Что такое «экстренная помощь» в сфере выездного туризма по ФЗ-132 и в каких случаях она оказывается?
23. Какова суть «электронной путёвки» согласно ФЗ-132?
24. Как ФЗ-132 определяет «сельский туризм» и какие особенности его организации?
25. Каким образом закон регулирует «детский туризм» и кто считается «детским туристом»?
26. Что понимается под «системой навигации и ориентирования в сфере туризма»?

27. Что такое «туристский информационный центр» и какие функции он выполняет?
28. Как ФЗ-132 определяет «туристский маршрут» и какие объекты могут в него входить?
29. Как в ФЗ-132 трактуется «средство размещения» и какие объекты не относятся к гостиницам?
30. Чем «гостиница» отличается от других форм средств размещения в контексте ФЗ-132?
31. Что входит в понятие «гостиничные услуги» по ФЗ-132?
32. Что такое «классификация гостиниц» и какие критерии учитываются при её проведении?
33. Зачем нужна «классификация горнолыжных трасс и пляжей» по ФЗ-132 и каковы цели этого процесса?
34. Что подразумевается под «национальным туристским маршрутом» и кто определяет его статус?
35. Какие сведения собираются в «единой информационной системе электронных путёвок»?
36. Какие обязанности установлены для туроператоров и турагентов с целью защиты интересов туристов согласно ФЗ-132?
37. Почему договор о реализации туристского продукта важен и какие основные разделы в нём указываются?
38. Какие могут быть последствия для туроператора при неисполнении обязательств перед туристом по договору?
39. В чём разница между «организованным» туризмом и «самодеятельным» туризмом?
40. Как органы власти субъектов и муниципалитеты вовлечены в реализацию ФЗ-132, например в Самарской области?
41. Какие виды государственной поддержки туризма предусмотрены в РФ, и как они влияют на развитие отрасли?
42. Что такое «устойчивый туризм» и какие шаги могут предпринять туристские компании и гостиницы для его развития?
43. Какие основные виды транспорта востребованы в туристской индустрии и как выбор транспорта влияет на стоимость тура?
44. Какие изменения в туризме произошли в XX веке и что способствовало массовому развитию международного туризма?
45. Почему туризм рассматривается как многофункциональная деятельность и в чём его межотраслевой характер?
46. Чем объясняется обязательная классификация гостиниц и средств размещения в ряде случаев?
47. Какие основные категории (звёзды) могут присваиваться гостиницам и на что они влияют?
48. В чём заключается процедура проведения классификации гостиниц в России?
49. В каких случаях средства размещения могут быть освобождены от обязательной классификации?
50. Каковы основные виды гостиничных услуг в контексте обслуживания гостей?
51. Какие права и обязанности имеет гость в гостинице?
52. Что такое «книга отзывов и предложений» и зачем она нужна в гостиничной сфере?
53. Как взаимосвязаны ФЗ-132 и правила, регулирующие деятельность гостиниц, в части защиты прав потребителей?
54. Какие основные требования предъявляются к безопасности гостей в гостинице?
55. Почему важно соблюдать санитарно-эпидемиологические требования в гостинице и какие органы следят за этим?
56. В чём отличие «хостела» от стандартной гостиницы с точки зрения обслуживания?

57. Что такое «мотель» и в чём его специфика по сравнению с другими гостиницами?
58. Какую роль играют «курортные отели» в туристской отрасли и чем они отличаются от городских гостиниц?
59. Что понимается под «расчётным часом» в гостинице и почему он важен?
60. Какие документы оформляются при заселении гостя в гостиницу и как это регламентировано?
61. Каким образом ФЗ-132 регулирует вопросы ценовой политики гостиниц?
62. Какие требования к квалификации персонала гостиницы вытекают из общих положений ФЗ-132?
63. Каковы основные обязанности администратора гостиницы в процессе обслуживания туристов?
64. В чём состоят задачи службы безопасности гостиницы с точки зрения защиты прав туристов?
65. Как МЧС России участвует в контроле пожарной безопасности в гостиницах?
66. В чём специфика «круглосуточного обслуживания номеров» и почему оно важно для уровня сервиса?
67. Какие виды страхования могут применяться в гостиничном деле в рамках общего регулирования туристической индустрии?
68. Как турист может отстаивать свои права при конфликте с гостиницей (несоответствие условий проживания заявленным)?
69. Что такое «гарантированное бронирование» и чем оно отличается от негарантированного?
70. Какая роль у Министерства экономического развития РФ в сфере туризма после упразднения Ростуризма?
71. Почему важно качественное обучение персонала гостиницы с точки зрения ФЗ-132?
72. Что такое «сезонность» в гостиничном бизнесе и как она влияет на ценообразование?
73. Какие основные документы должен иметь отель, чтобы вести деятельность в правовом поле ФЗ-132?
74. Что входит в обязанности горничной в гостинице и почему это важно для качества обслуживания?
75. Почему сервисная культура персонала важна для конкурентоспособности гостиничного предприятия?
76. Как гостиницы могут способствовать развитию «устойчивого туризма» на практике?
77. Что такое «номерной фонд» гостиницы и какие факторы учитываются при его формировании?
78. Каким образом ФЗ-132 регулирует вопрос оказания дополнительных услуг (СПА, спортзалы) в гостинице?
79. Какие требования к информационному обеспечению туристов при заселении в гостиницу предусматриваются законом?
80. Каковы основные причины отказа гостиницы в размещении гостя и насколько это законно?
81. Что такое «регистрация гостей» в контексте гостиничного бизнеса и какие документы при этом оформляются?
82. Как гостиничный бизнес учитывает интересы и потребности гостей с ограниченными возможностями здоровья?
83. В чём заключается отличие «контрактной цены» при размещении туристов от публичной цены в гостинице?
84. Какова роль служб питания (ресторана, бара) в гостиничном комплексе и какие требования к ним предъявляются?
85. Какая ответственность может наступить у гостиницы при пропаже или порче личных вещей гостя?

86. Что такое «персональные данные гостей» и как гостиницам надлежит их обрабатывать?
87. Как проходит процедура проверки полноты и качества обслуживания гостей при отъезде (check-out)?
88. Почему важно следовать законодательным требованиям к рекламе гостиничных услуг?
89. В каких случаях может потребоваться взаимодействие гостиницы с органами внутренних дел при размещении гостей?
90. Как техническое оснащение гостиницы влияет на удовлетворённость туристов и рейтинг объекта размещения?
91. Что такое «кост-центр» (центр затрат) в гостинице и как он влияет на управление предприятием?
92. Зачем гостиницам проводить внутренние проверки качества обслуживания и какие методы при этом используются?
93. Каким образом гостиницы могут участвовать в региональных программах развития туризма и инфраструктуры?
94. Что включает в себя понятие «менеджмент в гостиничном деле»?
95. Почему важно вести статистику загрузки номеров в гостинице и как она используется?
96. В чём особенности «гостиниц при аэропортах» и какова их целевая аудитория?
97. Какой порядок действий гостиницы при обнаружении у гостя опасных предметов или подозрительной активности?
98. Как трактуется «форс-мажор» (непреодолимая сила) в договорах на оказание гостиничных услуг?
99. Как гостиницы могут взаимодействовать с туристическими компаниями для продвижения своих услуг?
100. В чём заключается перспективное развитие законодательства РФ в сфере туризма и гостиничного дела?