

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования «Кабардино-Балкарский государственный университет  
им. Х.М. Бербекова» (КБГУ)

ИНСТИТУТ МЕНЕДЖМЕНТА, ТУРИЗМА И ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА

СОГЛАСОВАНО

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель образовательной  
программы Л.Б. Байсултанова

Директор института  
(декан факультета) Р.М. Байрамов

«26» 05 2023 г.

«26» 05 2023 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«ОРГАНИЗАЦИЯ И ОБСЛУЖИВАНИЕ В ТУРИСТКОЙ ИНДУСТРИИ»

Направление подготовки (специальность)  
43.03.02 - ТУРИЗМ

Профиль  
Технология и организация туроператорских и турагентских услуг

Квалификация (степень) выпускника  
Бакалавр

Форма обучения  
очная

Нальчик - 2023

Рабочая программа дисциплины «Организация и обслуживание в туристкой индустрии» / сост. Л.Б. Байсултанова – Нальчик: ФГБОУ КБГУ, 2023. – 31 с.

Рабочая программа предназначена для студентов 4 курса очной формы обучения по направлению подготовки 43.03.02. Туризм, профиль «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг» в 7 семестре.

Рабочая программа составлена с учетом Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 516.

## Содержание

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....	4
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО.....	4
3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....	4
4. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ .....	5
4.1. Содержание разделов .....	5
4.2. Структура дисциплины.....	7
4.3. Лекционные занятия.....	7
4.4. Практические занятия (семинары).....	8
4.5. Лабораторные работы .....	8
4.6. Самостоятельное изучение разделов дисциплины.....	8
5. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО И РУБЕЖНОГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ .....	9
5.1. Оценочные материалы для текущего контроля.....	9
5.1.1. Вопросы по темам дисциплины «Организация и обслуживание в туристкой индустрии » для устного опроса на практических занятиях. Контролируемая компетенция ПКС-2. ....	9
5.1.2. Оценочные материалы для выполнения рефератов. Контролируемая компетенция ПКС-2 .....	12
5.2. Оценочные материалы для рубежного контроля.....	13
5.2.1. Образцы тестов для рубежного контроля и критерии оценки .....	13
5.2.2. Вопросы для проведения контрольной работы (коллоквиума) по рейтинговым точкам .....	16
5.3. Оценочные материалы для промежуточной аттестации .....	18
6. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ.....	18
7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ .....	21
7.1. Основная литература.....	21
7.2. Дополнительная литература .....	21
7.3. Периодические издания (газета, вестник, бюллетень, журнал).....	22
7.4. Интернет-ресурсы.....	22
7.5. Методические указания по проведению учебных занятий .....	23
8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	29
8.1. Требования к материально-техническому обеспечению .....	29
8.2. Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья .....	29

## 1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель изучения дисциплины «Организация и обслуживание в туристкой индустрии» является формирование у студентов комплексного представления о системе обслуживания потребителей на предприятиях сферы обслуживания, в том числе индустрии гостеприимства и туризма на основе международного и отечественного опыта.

В процессе достижения цели решаются следующие задачи:

- определить сущность и дать международную и российскую классификацию услуг; изучить процесс и формы обслуживания потребителей на предприятиях туристской индустрии;
- формировать навыки маркетинговых исследований рынка туристических услуг; обучить методам повышения качества услуг;
- показать эффективность внедрения новых видов услуг и форм обслуживания на развитие сферы обслуживания.

При составлении программы дисциплины учитывались требования ПС 04.005 «Экскурсовод (гид)» (Профессиональный стандарт 04.005 «Экскурсовод (гид)» утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 4.08.2014 г №539н (с изменениями и дополнениями от 18 марта, 12 декабря 2016 г.). Зарегистрирован Минюстом 13.01.2017 г., регистрационный номер №45230).

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина «Организация и обслуживание в туристкой индустрии» относится к дисциплинам по выбору проектного модуля основной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.02. Туризм программы бакалавриата по профилю «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг».

Требования к входным знаниям, умениям и компетенциям обучающегося: требуется предшествующее освоение знаний, умений и компетенций в области философии, математики, географии, основ социального государства, технологии туристско-рекреационного проектирования.

При освоении дисциплины «Организация и обслуживание в туристкой индустрии » обучающийся сможет продемонстрировать обобщённую трудовую функцию ОТФ «Проведение экскурсий» Профессионального стандарта 04.005 «Экскурсовод (гид)».

Дисциплина «Организация и обслуживание в туристкой индустрии» является предшествующей для освоения дисциплин: «Гостиничный менеджмент», «Маркетинг гостиничного предприятия» и дисциплин вариативной части образовательной программы.

## 3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

В совокупности с другими дисциплинами программы бакалавриата по профилю «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг» дисциплина «Организация и обслуживание в туристкой индустрии» направлена на формирование следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО и ОПОП ВО по направлению подготовки 43.03.02. Туризм (уровень бакалавриата):

ПКС-2.

Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий.

Функциональная карта вида профессиональной деятельности

Обобщённые трудовые функции	Трудовые функции
-----------------------------	------------------

код	Наименование	Уровень квалификации	Наименование	код	уровень (подуровень) квалификации
С	Проведение экскурсий	6	Разработка экскурсий. Необходимые знания: социальные основы туризма*	С/01.6	6
			Проведение экскурсий	С/02.6	6

\*Профессиональный стандарт 04.005 «Экскурсовод (гид)» утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 4.08.2014 г №539н (с изменениями и дополнениями от 18 марта, 12 декабря 2016 г.). Зарегистрирован Минюстом 13.01.2017 г., регистрационный номер №45230

В результате изучения дисциплины «Организация и обслуживание в туристкой индустрии» студент должен продемонстрировать следующие результаты обучения:

Категория общепрофессиональных компетенций	Планируемые результаты освоения дисциплины (код и наименование компетенции)	Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции	Основные показатели оценки результатов обучения
Технологическая деятельность	ПКС-2. Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий	ПКС-2.1 Организует процессы обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг ПКС-2.2 Способен выбирать и применять клиентоориентированные технологии туристского обслуживания ПКС-2.3 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг	Знания: квалификационные требования к персоналу Умения: вести себя в профессиональной среде в соответствии со сложившимися в международной практике нормами нравственного поведения Владение: навыками формирования социальных отношений в индустрии туризма и гостеприимства

#### 4. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

##### 4.1. Содержание разделов

Таблица 1. Содержание дисциплины «Организация и обслуживание в туристкой

Таблица 1

№ раздела	Наименование раздела	Содержание раздела	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Форма текущего контроля
1	2	3	4	5
1.	Введение. Теоретические аспекты сферы услуг	Предмет, цель и задачи курса. Роль дисциплины в формировании специалиста. Сущность услуг. Особенности формирования рынка услуг и субъекты рынка. Свойства и характеристика услуг. Особенности жизненного цикла услуги. Классификация услуг сферы обслуживания: мировой и отечественный опыт. Материальные и социально-культурные услуги: особенности формирования туристского продукта.	ПКС-2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• написани е реферата (Р),</li> <li>• коллокви ум (К),</li> <li>• рубежны й контроль (РК),</li> <li>• тестиров ание (Т)</li> </ul>
2	Услуга как сочетание процесса производства и обслуживания потребителя	Характеристика и структура производственного процесса и процесса оказания услуг. Организация производственного процесса и процесса оказания услуг во времени. Типы и методы организации выполнения услуг. Принципы организации обслуживания потребителей индустрии туризма и гостеприимства	ПКС-2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• написани е реферата (Р),</li> <li>• коллокви ум (К),</li> <li>• рубежны й контроль (РК),</li> <li>• тестиров ание (Т)</li> </ul>
3	Значение процесса обслуживания в удовлетворении потребностей индивида в услугах	Потребности и удовлетворение потребностей. Классификация потребностей: мировой и отечественный опыт. Стадии развития потребностей. Факторы формирования и развития потребностей. Удовлетворение потребностей индивида в услугах. Основные составляющие процесса обслуживания. Требования к услугам и обслуживанию.	ПКС-2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• написани е реферата (Р),</li> <li>• коллокви ум (К),</li> <li>• рубежны й контроль (РК),</li> <li>• тестиров ание (Т)</li> </ul>
4	Нормативно-правовое регулирование услуг в РФ	Номенклатура и характеристика нормативно-правовых и законодательных актов Российской Федерации, регламентирующих деятельность предприятий индустрии туризма и гостеприимства.	ПКС-2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• написани е реферата (Р),</li> <li>• коллокви ум (К),</li> <li>• рубежны й контроль (РК),</li> <li>• тестиров ание (Т)</li> </ul>
5	Формы обслуживания потребителей на предприятиях туристской индустрии	Классификация и характеристика форм обслуживания потребителей: по месту оказания услуг, способу приема заказов на услуги, срокам исполнения заказов, по методам организации взаимодействия с потребителем, по способам расчета, комплексное обслуживание.	ПКС-2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• написани е реферата (Р),</li> <li>• коллокви ум (К),</li> <li>• рубежны й контроль (РК),</li> <li>• тестиров ание (Т)</li> </ul>
6	Организация обслуживания на основе	Сущность и виды маркетинговых исследований. Методы маркетинговых исследований. Организация	ПКС-2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• написани е реферата (Р),</li> <li>• коллокви</li> </ul>

	маркетинговых исследований	маркетинговых исследований. Улучшение обслуживания на основе маркетинговых исследований.		ум (К), • рубежный контроль (РК), • тестирование (Т)
7	Пути повышения качества услуг и увеличения объема продаж	Понятие и показатели качества услуг. Методы оценки качества услуг. Факторы, формирующие качество услуг. Качество обслуживания потребителей. Уровень обслуживания потребителей. Принципы сбытовой политики предприятий индустрии туризма и гостеприимства.	ПКС-2	• написание реферата (Р), • коллоквиум (К), • рубежный контроль (РК), • тестирование (Т)
8	Внедрение новых видов услуги форм обслуживания	Инновации в туристской индустрии. Влияние внедрения новых видов услуг и форм обслуживания на формирование стратегии и тактики управления. Подходы к формированию цены на развитие услуг.	ПКС-2	• коллоквиум (К), • рубежный контроль (РК), тестирование (Т)
Вид промежуточной аттестации			Зачет	

#### 4.2. Структура дисциплины.

Таблица 2. Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы (108 часов)

Таблица 2

Вид работы	Трудоемкость, часов
	7 семестр
Общая трудоемкость (в зачетных единицах)	3 з.е.
Контактная работа (в часах):	48
Лекции (Л)	18
Практические занятия (ПЗ)	30
Самостоятельная работа (в часах):	51
Реферат (Р)	10
Самостоятельное изучение разделов	12
Самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиумам, рубежному контролю и т.д.)	20
Подготовка и проведение промежуточной аттестации	9
Вид промежуточной аттестации	зачет

#### 4.3 Лекционные занятия

Таблица 3

№ п/п	Тема
1.	Введение. Теоретические аспекты сферы услуг
2.	Услуга как сочетание процесса производства и обслуживания потребителя

3.	Значение процесса обслуживания в удовлетворении потребностей индивида в услугах
4.	Нормативно-правовое регулирование услуг в РФ
5.	Формы обслуживания потребителей на предприятиях туристской индустрии
6.	Организация обслуживания на основе маркетинговых исследований
7.	Пути повышения качества услуг и увеличения объема продаж
8.	Внедрение новых видов услуги форм обслуживания

#### 4.4 Практические занятия (семинары)

Таблица 4

№ п/п	Тема
1.	Причины и факторы возникновения и развития туризма. Роль туризма в современном мире. Статистика туризма. Содержание и виды потребностей современного человека в туристских услугах.
2.	Компоненты системы туризма. Виды туристских предприятий.
3.	Туристская инфраструктура. Туристские ресурсы. Туроператоры и турагенты. Потребитель туристских услуг. Туристские технологии. Туристские дестинации.
4.	Специфика мер по обеспечению безопасности туристов в разных видах туризма.
5.	Законодательство в российском туризме.
6.	Ресторанный сервис и туризм. Транспортное обслуживание в туризме. Страхование в туризме.

#### 4.5 Лабораторные работы

Таблица 5

№ п/п	Наименование лабораторных работ
	не предусмотрены

#### 4.6. Самостоятельное изучение разделов дисциплины

Таблица 6

№ п/п	Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение
1.	Туристская инфраструктура. Туристские ресурсы. Туроператоры и турагенты. Потребитель туристских услуг. Туристские технологии. Туристские дестинации.
2.	Специфика мер по обеспечению безопасности туристов в разных видах туризма.
3.	Законодательство в российском туризме.
4.	Ресторанный сервис и туризм. Транспортное обслуживание в туризме. Страхование в туризме.

5.	Туристская инфраструктура. Туристские ресурсы. Туроператоры и турагенты. Потребитель туристских услуг. Туристские технологии. Туристские дестинации.
----	--

## 5. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО И РУБЕЖНОГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Конечными результатами освоения программы дисциплины являются сформированные когнитивные дескрипторы «знать», «уметь», «владеть», расписанные по отдельным компетенциям. Формирование этих дескрипторов происходит в течение всего семестра по этапам в рамках различного вида занятий и самостоятельной работы.

В ходе изучения дисциплины предусматриваются текущий, рубежный контроль и промежуточная аттестация.

### 5.1. Оценочные материалы для текущего контроля

Цель текущего контроля – оценка результатов работы в семестре и обеспечение своевременной обратной связи, для коррекции обучения, активизации самостоятельной работы обучающегося. Объектом текущего контроля являются конкретизированные результаты обучения (учебные достижения) по дисциплине.

Текущий контроль успеваемости обеспечивает оценивание хода освоения дисциплины «Организация и обслуживание в туристской индустрии» и включает: ответы на теоретические вопросы на практическом занятии, выполнение заданий на практическом занятии, самостоятельное выполнение индивидуальных домашних заданий с отчетом (защитой) в установленный срок, написание докладов, рефератов, дискуссии.

Оценка качества подготовки на основании выполненных заданий ведется преподавателем (с обсуждением результатов), баллы начисляются в зависимости от сложности задания.

5.1.1. Вопросы по темам дисциплины «Организация и обслуживание в туристской индустрии» для устного опроса на практических занятиях. Контролируемая компетенция ПКС-2.

Тема 1. Введение. Теоретические аспекты сферы услуг

Предмет, цель и задачи курса. Роль дисциплины в формировании специалиста. Сущность услуг. Особенности формирования рынка услуг и субъекты рынка. Свойства и характеристика услуг. Особенности жизненного цикла услуги. Классификация услуг сферы обслуживания: мировой и отечественный опыт. Материальные и социально-культурные услуги: особенности формирования туристского продукта.

Источники информации по теме из раздела 1:

Основные источники: 1 Дополнительные источники: 1,4

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии.

Лекционное занятие. Практическое занятие: дискуссия.

Форма текущего контроля: участие в дискуссии, обсуждение результатов.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по текущему контролю, подготовка к практическим занятиям – работа с базами данных в сети Интернет, подготовка сообщений в устной форме и/или письменного реферата.

Тема 2. Услуга как сочетание процесса производства и обслуживания потребителя

Характеристика и структура производственного процесса и процесса оказания услуг. Организация производственного процесса и процесса оказания услуг во времени. Типы и методы организации выполнения услуг. Принципы организации обслуживания потребителей индустрии туризма и гостеприимства.

Источники информации по теме из раздела 2:

Основные источники: 3 Дополнительные источники: 1,4,7,9

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии.

Лекционное занятие. Практическое занятие: дискуссия.

Форма текущего контроля: участие в дискуссии, обсуждение результатов.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по текущему контролю, подготовка к практическим занятиям – работа с базами данных в сети Интернет, подготовка сообщений в устной форме и/или письменного реферата.

Тема 3. Значение процесса обслуживания в удовлетворении потребностей индивида в услугах

Потребности и удовлетворение потребностей. Классификация потребностей: мировой и отечественный опыт. Стадии развития потребностей. Факторы формирования и развития потребностей. Удовлетворение потребностей индивида в услугах. Основные составляющие процесса обслуживания. Требования к услугам и обслуживанию.

Источники информации по теме из раздела 3:

Основные источники:4 Дополнительные источники: 5,7,9

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии.

Лекционное занятие. Практическое занятие: дискуссия.

Форма текущего контроля: участие в дискуссии, обсуждение результатов.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по текущему контролю, подготовка к практическим занятиям – работа с базами данных в сети Интернет, подготовка сообщений в устной форме и/или письменного реферата.

Тема 4. Нормативно-правовое регулирование услуг в РФ

Номенклатура и характеристика нормативно-правовых и законодательных актов Российской Федерации, регламентирующих деятельность предприятий индустрии туризма и гостеприимства.

Источники информации по теме из раздела 4:

Основные источники:2,4 Дополнительные источники: 4,5,7

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии.

Лекционное занятие. Практическое занятие: дискуссия.

Форма текущего контроля: участие в дискуссии, обсуждение результатов.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по текущему контролю, подготовка к практическим занятиям – работа с базами данных в сети Интернет, подготовка сообщений в устной форме и/или письменного реферата.

Тема 5. Формы обслуживания потребителей на предприятиях туристской индустрии

Классификация и характеристика форм обслуживания потребителей: по месту оказания услуг, способу приема заказов на услуги, срокам исполнения заказов, по методам организации взаимодействия с потребителем, по способам расчета, комплексное обслуживание.

Источники информации по теме из раздела 5:

Основные источники:4,6 Дополнительные источники: 1,6,8

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии.

Лекционное занятие. Практическое занятие: дискуссия.

Форма текущего контроля: участие в дискуссии, обсуждение результатов.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по текущему контролю, подготовка к практическим занятиям – работа с базами данных в сети Интернет, подготовка сообщений в устной форме и/или письменного реферата.

Тема 6. Организация обслуживания на основе маркетинговых исследований

Сущность и виды маркетинговых исследований. Методы маркетинговых исследований. Организация маркетинговых исследований. Улучшение обслуживания на основе маркетинговых исследований.

Источники информации по теме из раздела 6:

Основные источники:6 Дополнительные источники: 1,4,9,12

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии.

Лекционное занятие. Практическое занятие: дискуссия.

Форма текущего контроля: участие в дискуссии, обсуждение результатов.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по текущему контролю, подготовка к практическим занятиям – работа с базами данных в сети Интернет, подготовка сообщений в устной форме и/или письменного реферата.

Тема 7. Пути повышения качества услуг и увеличения объема продаж

Понятие и показатели качества услуг. Методы оценки качества услуг. Факторы, формирующие качество услуг. Качество обслуживания потребителей. Уровень обслуживания потребителей. Принципы сбытовой политики предприятий индустрии туризма и гостеприимства.

Источники информации по теме из раздела 7:

Основные источники:5 Дополнительные источники: 1,2,8,10

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии.

Лекционное занятие. Практическое занятие: дискуссия.

Форма текущего контроля: участие в дискуссии, обсуждение результатов.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по текущему контролю, подготовка к практическим занятиям – работа с базами данных в сети Интернет, подготовка сообщений в устной форме и/или письменного реферата.

Тема 8. Внедрение новых видов услуг и форм обслуживания

Инновации в туристской индустрии. Влияние внедрения новых видов услуг и форм обслуживания на формирование стратегии и тактики управления. Подходы к формированию цены на развитие услуг.

Источники информации по теме из раздела 8:

Основные источники:5 Дополнительные источники: 3,7,9

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии.

Лекционное занятие. Практическое занятие: дискуссия.

Форма текущего контроля: участие в дискуссии, обсуждение результатов.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по текущему контролю, подготовка к практическим занятиям – работа с базами данных в сети Интернет, подготовка сообщений в устной форме и/или письменного реферата.

#### Критерии формирования оценок (оценивания) устного опроса

Устный опрос является одним из основных способов учёта знаний обучающегося по дисциплине «Организация и обслуживание в туристской индустрии ». Развёрнутый ответ студента должен представлять собой связное, логически последовательное сообщение на заданную тему, показывать его умение применять определения.

В результате устного опроса знания, обучающегося оцениваются по следующей шкале:

2 балла выставится, если обучающийся: полно излагает изученный материал; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике; излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.

1 балла выставится, если обучающийся даёт ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для балла «1», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1-2 недочёта в последовательности и языковом оформлении излагаемого.

0,5 балла выставится, если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но: излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.

0 баллов, ставится, если обучающийся обнаруживает незнание большей части соответствующего раздела изучаемого материала, допускает ошибки в формулировке.

#### 5.1.2. Оценочные материалы для выполнения рефератов. Контролируемая компетенция ПКС-2

Примерные темы рефератов по дисциплине «Организация и обслуживание в туристской индустрии»

1. Потребители предприятий туризма и гостеприимства и их потребности.
2. Технология обслуживания на предприятиях туристской индустрии.
3. Классификация услуг сферы обслуживания: мировой и отечественный опыт.
4. Организация обслуживания на предприятиях туризма в зависимости от типологии гостя.
5. Обслуживание в офисе турфирмы: структура и основные свойства.
6. Мотивация потенциальных потребителей турпродукта.
7. Франчайзинг как форма организации туристского бизнеса.
8. Мерчандайзинг как инструмент увеличения объема продаж в индустрии гостеприимства.
9. Прогрессивные формы обслуживания на предприятиях туристской индустрии.
10. Организация обслуживания потребителей в СПА-центрах.
11. Организация обслуживания потребителей в развлекательных комплексах.
12. Организация обслуживания потребителей в музеях.
13. Организация обслуживания потребителей в индивидуальных средствах размещения.
14. Организация обслуживания потребителей в коллективных средствах размещения.
15. Организация питания и обслуживание туристов в дестинации.
16. Организация обслуживания потребителей питанием в транспортных турах.
17. Организация обслуживания бизнес-туристов.
18. Способы увеличения объемов продаж на предприятиях туризма.
19. Сбытовая политика в индустрии гостеприимства.
20. Виды продаж в индустрии туризма и гостеприимства.
21. Технология личной продажи турпродукта.
22. Технология внедрения новых форм обслуживания на предприятиях туризма.
23. Исследование удовлетворения потребностей индивида в услугах ... (на примере конкретного предприятия).
24. Оценка качества обслуживания потребителей в предприятиях туристской индустрии.
25. Организация обслуживания корпоративных мероприятий в индустрии туризма.

Критерии оценки реферата:

2 балла ставится, если выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объем, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы. Обучающийся проявил инициативу, творческий подход, способность к выполнению сложных заданий, организационные способности. Отмечается способность к

публичной коммуникации. Документация представлена в срок. Полностью оформлена в соответствии с требованиями

1 балл – выполнены основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы. Обучающийся достаточно полно, но без инициативы и творческих находок выполнил возложенные на него задачи. Документация представлена достаточно полно и в срок, но с некоторыми недоработками.

0 баллов – тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы. Обучающийся не выполнил свои задачи или выполнил лишь отдельные несущественные поручения. Документация не сдана.

## 5.2. Оценочные материалы для рубежного контроля

Рубежный контроль осуществляется по более или менее самостоятельным разделам – учебным модулям курса и проводится по окончании изучения материала модуля в заранее установленное время. Рубежный контроль проводится с целью определения качества усвоения материала учебного модуля в целом. В течение семестра проводится три таких контрольных мероприятия по графику.

В качестве форм рубежного контроля можно использовать тестирование (письменное или компьютерное), проведение коллоквиума или контрольных работ. Выполняемые работы должны храниться на кафедре в течение учебного года и по требованию предоставляться в Управление контроля качества. На рубежные контрольные мероприятия рекомендуется выносить весь программный материал (все разделы) по дисциплине.

### 5.2.1. Образцы тестов для рубежного контроля и критерии оценки

Контролируемая компетенция ПКС-2. Полный перечень тестовых заданий представлен в ЭОИС - <http://open.kbsu.ru/moodle/question/edit.php?courseid=3043>

#### 1. Самодеятельный туризм представляет собой:

а. временные выезды (путешествия) граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства с постоянного места жительства в другую страну, с целью удовлетворения своих собственных интересов, без помощи посторонних юридических лиц или индивидуального предпринимателя;

б. гражданин, посещающий страну (место) временного пребывания в оздоровительных, познавательных, профессионально-деловых, спортивных, религиозных и иных целях без занятия оплачиваемой деятельностью в период от 24 часов до 6 месяцев подряд или осуществляющий не менее одной ночевки;

с. путешествия с использованием активных способов передвижения, организуемые туристами самостоятельно;

#### 2. К экстенсивным факторам, влияющим на рост туризма, относятся:

а. повышение уровня образования, культуры, эстетических потребностей населения.

б. изменения политического и правового регулирования; технологические изменения;

развитие транспортной инфраструктуры и торговли, а также изменение условий безопасности путешествий.

с. рост численности работников, увеличение количества вовлекаемых в хозяйственный оборот материальных ресурсов, строительство новых объектов туризма с техническим уровнем существующих.

d. повышение квалификации персонала, развитие профессионально-квалификационной структуры, техническое совершенствование материальной базы, индустриализации, технологизации и компьютеризации туризма, рациональное использование имеющихся материальных ресурсов, объектов и маршрутов и т.д.

3. По географическому признаку принято выделять туризм:

- a. внутренний и международный;
- b. социальный и индивидуальный;
- c. самостоятельный;
- d. выездной и въездной;

3. Международный туризм является крупнейшей экспортной отраслью уступая при этом:

- a. лишь нефтедобывающей промышленности и автомобилестроению;
- b. лишь обрабатывающей промышленности и сельскохозяйственным отраслям;
- c. занимает первое место среди всех вышеперечисленных отраслей.

4. К конгрессному туризму принято относить:

- a. поездки с целью установления или поддержания деловых контактов с различными партнерами;
- b. туристские поездки с целью участия в различных мероприятиях, в том числе в конференциях, симпозиумах, съездах и т.д.

5. Функции, связанные с контролем за соблюдением государственных интересов в области туристических индустрий, выполняют ведомства:

- a. Государственный таможенный комитет (ГТК);
- b. Российское агентство международного сотрудничества и развития (РАМСИР);
- c. Министерство РФ по сотрудничеству с государствами-участниками СНГ;
- d. Все вышеперечисленные ведомства.

6. Повышения эффективности деятельности туристической фирмы достигается за счет:

- a. осуществления маркетинговых мероприятий;
- b. повышения конкурентоспособности туристского продукта и услуг на рынках въездного и выездного туризма;
- c. тщательного изучения рынков сбыта туристских услуг для выработки стратегии организации по их удержанию;
- d. все вышеперечисленное.

7. Международный туризм затрагивает интересы государства, поскольку данный бизнес:

- a. отмечен высокой прибыльностью осуществления;
- b. связан с пересечением государственной границы;
- c. связан с проблемой «утечки мозгов» за рамки государства.

8. Самой влиятельной организацией, занимающейся общими вопросами международного туризма является:

- a. Всемирная торговая организация (ВТО);
- b. Всемирная туристическая организация (ВТО);
- c. Всемирная транспортная организация (ВТО).

9. Проблема взаимодействия туризма и окружающей среды рассматривается на предмет:

- a. охраны природы от туризма;
- b. охраны природы для туризма;
- c. охраны природы с помощью туризма;
- d. все вышеперечисленное имеет место.

10. В России туризм представляет собой:
- отрасль, входящую в стадию зрелости;
  - отрасль, находящуюся на стадии спада;
  - развивающуюся отрасль;
11. Специфика туристского бизнеса заключается в:
- необходимости пересечения национальных границ государства;
  - комплектации турпродукта из различных сервисов: транспорта, питания, размещения, консульских служб и т.п.
  - необходимости посещения древних памятников архитектуры, музеев и галерей;
  - комплексной реализации культурной и экономической вовлеченности туристов.
12. Таймшер — это:
- бронирование номеров в дорогом отеле за границей;
  - покупка долгосрочного права на отдых;
  - покупка акций туристической компании, дающая право на бесплатный тур в течение года
13. Основной привлекательной чертой автобуса по сравнению с другими видами транспорта долгое время оставалась:
- высокий уровень комфортности;
  - более низкая стоимость проезда;
  - высокие скорости передвижения;
  - возможность посмотреть большое количество достопримечательностей.
14. Основными факторами, влияющими на цену морского круиза являются:
- продолжительность круиза и сезон;
  - расположение и размер каюты;
  - оснащенность корабля и программы отдыха;
  - все ответы верны.
15. Современная авиация, используемая туристами, подразделяется на:
- транспортную авиацию и авиацию общего назначения;
  - гражданская, сельскохозяйственная и военная авиация;
  - тяжелая, средняя и легкая авиация;
  - все ответы верны.
16. Характеристика, присущая туристским услугам, которую необходимо учитывать при разработке маркетинговых программ:
- непостоянство качества;
  - неопределенность;
  - быстрота потребления;
  - специфичность.
17. Национальные туристские администрации выполняют, как правило, следующие основные функции:
- продвижение национального туристского продукта; научно-исследовательская деятельность; регулирование туристской деятельности;
  - лицензирование туристского бизнеса; планирование туризма; обучение персонала;
  - эксплуатация курортов; содействие увеличению туристских возможностей государства;
  - продвижение национального туристского продукта;
  - все ответы верны.
18. Практическая деятельность туристической фирмы как торгового агента обусловлена:
- приобретением в собственность путевок других туристских фирм, добавляя к ним собственные услуги, перепродажей их туристам;

б. приобретением в собственность путевок других туристских фирм и, не добавляя к ним собственных услуги, перепродажей их туристам;

с. выпуск собственных путевок с включением в них различных зрелищных и культурных мероприятий только на территории отдыха.

19. Общим условием функционирования туристских фирм является:

а. получение лицензии на деятельность по международному туризму;

б. аккредитация Государственного комитета по торговле;

с. необходимое участие в Хартии российских предпринимателей.

20. Обоснование эффективности функционирования туристических фирм проводится на основе оценки:

а. дохода от реализации туруслуг;

б. получаемой выручки;

с. полученного маржинального дохода.

Вопросы на зачет

1. Роль туризма в мировой экономике.

2. Факторы развития туризма.

3. Цели, функции и задачи туризма.

4. Содержание и виды потребностей современного человека в туристских услугах.

5. Виды туризма.

6. Формы туризма.

7. Социальный туризм.

8. Таймшер. Перспективы его развития.

9. Религиозный и паломнический туризм.

10. Методика количественной оценки рекреационного потенциала туристских центров РФ.

11. Циклы рекреационной деятельности.

12. Страхование туризма. Страховой взнос, медицинское страхование, страховые риски.

13. Факторы и перспективы развития экологического туризма.

14. Основные факторы, условия формирования и развития туристского региона.

15. Рекреационное районирование России.

16. Принципы организации санаторно-курортного дела

17. Классификация природных, лечебных ресурсов,

18. Ресурсы и материальная база туризма.

19. Туристский баланс по экспорту и импорту туруслуг.

Критерии оценки результатов тестирования

5 баллов – получают обучающиеся с правильным количеством ответов на тестовые вопросы. Выполнено 100 % предложенных тестовых вопросов;

4 балла – получают обучающиеся с правильным количеством ответов на тестовые вопросы – 80 –99 % от общего объема заданных тестовых вопросов;

3 балла – получают обучающиеся с правильным количеством ответов на тестовые вопросы – 60 –79% от общего объема заданных тестовых вопросов;

2-1 балл – получают обучающиеся правильным количеством ответов на тестовые вопросы – менее 40-59 % от общего объема заданных тестовых вопросов.

### 5.2.2. Вопросы для проведения контрольной работы (коллоквиума) по рейтинговым точкам

#### Рейтинговая точка № 1

1.Какое время в истории можно назвать началом современного туризма?

2. Дайте определение понятиям «турист», «туризм», «туристская отрасль», «туристская индустрия».

3. Назовите факторы, влияющие на конкурентоспособность туристского обслуживания.

4. Какие условия необходимы для успешного функционирования туристского центра?

5. Что входит в понятие «инфраструктура» туристской отрасли?

6. Как туроператоры подразделяют туры с точки зрения их организации и финансирования?

7. Что представляет собой индивидуальные туры FIT?

8. Расскажите о работе итальянской фирмы UTAT, обслуживающей индивидуальные туры.

9. Что такое инсентив-тур, поощрительный тур, тур «включено все»?

#### Рейтинговая точка № 2

1. На какие виды можно разделить туристские компании?

2. Дайте определение понятия «туристский продукт».

3. Назовите основные составляющие рынка туристских услуг, сегменты рынка.

4. Что такое туристский маршрут?

5. Какие виды услуг входят в турпакет.

6. По каким признакам дается классификация туристских маршрутов и туров?

7. Охарактеризуйте порядок разработки туристского продукта.

8. Для сего необходимо изучение спроса, определение видов, форм и элементов турпродукта?

9. По каким критериям происходит оценка экономической эффективности и целесообразности разработки продукта.

10. Что означает понятие «туристская индустрия»?

11. Назовите основные сегменты туристского рынка.

12. Приведите примеры дифференцированного подхода к организации туристского обслуживания.

13. Расскажите о международной классификации гостиниц.

14. Назовите основных участников туристского сектора.

15. Назовите основные типы туристских гостиниц и функциональные требования к ним.

16. Назовите виды транспорта, используемые для туристских перевозок.

17. Какие вы знаете крупнейшие авиакомпании мира?

#### Рейтинговая точка № 3

1. Какова сущность туристики как комплексной науки о туризме?

2. Какие существуют альтернативные науки о туризме?

3. На основе представлений о критериях понятия «туризм» определите, в каких из приведенных ниже случаев идет речь о туристах, а в каких нет:  
профессор Аверьянов из Санкт-Петербурга провел неделю в своем загородном доме;

житель Самары, отправляясь за покупками, посетил парк отдыха;  
 семья Сидорова живет в Звенигороде, что в 30 км от Москвы. Сидоров каждую неделю ездит в Москву, где работает три дня в неделю и живет в гостинице;  
 господин Ипатов из Балакова посещает своих друзей в Киеве;  
 госпожа Никанорова, проживающая в Тольятти, отправляется на конференцию в Новосибирск;  
 семья Косаревых из Москвы отправляется на олимпийские игры в Калгари.  
 К каким формам туризма можно отнести следующие поездки:  
 профессор Николаев летит на конференцию в Витебск, а вечером возвращается домой;  
 супругов Скобкиных знакомые из соседнего города пригласили в гости;  
 семья Даниловых отправилась в двухнедельный отпуск из Ставрополя на Кипр;  
 Александр и Анна студенты Кемеровского института на каникулах отправились в путешествие по Европе.  
 Используя таблицу ЭРЗ и ТРД, составьте несколько циклов рекреационной деятельности на примере отдельного региона.

### 5.3. Оценочные материалы для промежуточной аттестации

Целью промежуточных аттестаций по дисциплине является оценка качества освоения дисциплины обучающимися.

Промежуточная аттестация предназначена для объективного подтверждения и оценивания достигнутых результатов обучения после завершения изучения дисциплины. Осуществляется в конце семестра и представляет собой итоговую оценку знаний по дисциплине «Организация и обслуживание в туристской индустрии » в виде проведения зачёта.

Промежуточная аттестация может проводиться в устной, письменной форме, и в форме тестирования. На промежуточную аттестацию отводится до 30 баллов.

#### ВОПРОСЫ, ВЫНОСИМЫЕ НА ЗАЧЕТ. Контролируемая компетенция ПКС-2.

1. Дайте определение понятиям: услуга, сервис, обслуживание, условия обслуживания, индустрия туризма, индустрия гостеприимства, индустрия сферы услуг.
2. Перечислите свойства и характеристики услуг.
3. Охарактеризуйте классификацию услуг в России.
4. Согласно какому нормативно-правовому документу классифицируются услуги?
5. В чем отличие материальных и социально-культурных услуг?
6. Кто такой потребитель, исполнитель?
7. Назовите основные этапы жизненного цикла услуг.
8. Назовите отличительные особенности процессов – производственного и оказания услуг.
9. Охарактеризуйте структуру производственного процесса и процесса оказания услуг.
10. Что такое длительность производственного процесса?
11. Что включает в себя время оказания услуги?
12. Назовите основные типы выполнения услуг.
13. Дайте характеристику методов организации выполнения услуг.
14. Что такое потребности, какие они бывают?
15. Что влияет на формирование и развитие потребностей человека?
16. Назовите стадии развития потребностей.
17. Перечислите составляющие процесса обслуживания.

18. Опишите требования, предъявляемые к услугам и обслуживанию.
19. Назовите основные законодательные документы, регулирующие услуги в РФ.
20. Что понимается под формой обслуживания потребителя?
21. Назовите формы обслуживания гостей на предприятиях туристской индустрии.
22. По каким признакам классифицируются формы обслуживания населения?
23. Приведите пример самообслуживания на предприятии туризма.
24. Дайте определение понятия выездное обслуживание.
25. Какие виды выездного обслуживания потребителей можете назвать?
26. Объясните в чем разница между организацией обслуживания в стационарных предприятиях и передвижных.
27. Дайте определение понятиям: качество, качество услуг, качество обслуживания.
28. Какие показатели характеризуют качество услуг?
29. Какие факторы влияют на качество услуг?
30. Каким образом оценивается качество услуг?
31. В чем сущность качества обслуживания потребителей?
32. Объясните, каким образом можно оценить степень удо
33. Что такое уровень ожидания потребителя?
34. Назовите факторы, оказывающие влияние на поведение потребителей туристских услуг.
35. Каким образом исследуют мотивы поведения потребителей услуг?
36. Что такое процесс покупки туристского продукта?
37. Объясните, что может повлиять на потребителя в процессе принятия решения о покупке туристского продукта.
38. Назовите виды продаж в индустрии туризма и гостеприимства.
39. Дайте определение понятия франчайзинг.
40. Дайте определение понятия мерчандайзинг.
41. Приведите примеры элементов мерчандайзинга, применяемые в туризме и индустрии гостеприимства.
42. Дать определение понятия уровень обслуживания.
43. Каким образом на предприятиях туристской индустрии осуществляется планирование издержек?
44. Дайте характеристику затрат предприятий туризма и гостеприимства.
45. Назовите методы формирования ценовой политики на предприятии туризма.
46. Объясните, в чем разница между затратным и маркетинговым методами формирования цен на услуги в индустрии туризма.
47. Каким образом происходит внедрение на рынок новых услуг и форм обслуживания.
48. Чем вызвана необходимость внедрения новых услуг и форм обслуживания на предприятиях туристской индустрии?
49. Назовите виды эффекта от внедрения новых услуг на предприятиях туристской индустрии.
50. Каким образом возможно оценить эффект от внедрения новых услуг и форм обслуживания на предприятиях туризма?

## 6.МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Максимальная сумма (70 баллов), набираемая студентом по дисциплине, заканчивающейся зачётом, включает две составляющие:

- первая составляющая – оценка регулярности, своевременности и качества выполнения студентом учебной работы по изучению дисциплины в течение периода изучения дисциплины (семестра, или нескольких семестров) (сумма – не более 70 баллов). Баллы, характеризующие успеваемость студента по дисциплине, набираются им в течение всего периода обучения за изучение отдельных тем и выполнение отдельных видов работ.
- вторая составляющая – оценка знаний студента по результатам промежуточной

аттестации в виде зачёта (не более 25 баллов). Если студент набрал в течение семестра от 61 до 70 баллов и успешно сдал промежуточную аттестацию, в зачётной ведомости баллы за зачёт не проставляются, а полученная сумма за три контрольные точки дублируется в графе «Общая сумма баллов». В графе «Отметка о зачёте» проставляется – «зачтено». Если в течение семестра студент набирает 36 баллов и более, в случае успешной сдачи промежуточной аттестации, в зачётной ведомости в графе «Сумма баллов на зачёте» ему проставляется недостающая до 61 сумма баллов.

Критерием оценки уровня сформированности компетенций в рамках учебной дисциплины «Организация и обслуживание в туристской индустрии» в 4 семестре является экзамен.

Целью промежуточных аттестаций по дисциплине является оценка качества освоения дисциплины обучающимися.

Критерии оценки качества освоения дисциплины

«Зачтено» - от 61 до 70 баллов - теоретическое содержание курса освоено, необходимые навыки работы сформированы. Предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному. На зачете студент демонстрирует глубокие знания предусмотренного программой материала, умеет четко, лаконично и логически последовательно отвечать на поставленные вопросы.

«Не зачтено»- от 36 до 60 баллов - содержание курса не освоено, необходимые навыки работы не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки, дополнительная самостоятельная работа над материалом курса не приведет к существенному повышению качества выполнения учебных заданий. На зачете студент демонстрирует незнание значительной части программного материала, существенные ошибки в ответах на вопросы, неумение ориентироваться в материале, незнание основных понятий дисциплины.

Выполнение типовых заданий, представленных в разделе 5 «Оценочные материалы для текущего и рубежного контроля успеваемости и промежуточной аттестации» позволит обеспечить реализацию компетенции ПКС-2.

Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке

Таблица 7

Категория Общепрофессиональ- ных компетенций	Результаты обучения (компетенции)	Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции	Основные показатели оценки результатов обучения	Вид оценочного материала, обеспечивающе- го формирование компетенций
--	--------------------------------------	--	---	---

Технологическая деятельность	ПКС-2. Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий	ПКС-2.1 Организует процессы обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг ПКС-2.2 Способен выбирать и применять клиентоориентированные технологии туристского обслуживания ПКС-2.3 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг	Знания: квалификационные требования к персоналу Умения: вести себя в профессиональной среде в соответствии со сложившимися в международной практике нормами нравственного поведения Владение: навыками формирования социальных отношений в туризме и гостеприимства	типичные оценочные материалы для устного опроса (раздел 5.1.1); типичные оценочные материалы для рубежного контроля (разделы 5.2.1 и 5.2.2); типичные оценочные материалы к зачету (раздел 5.3.).
------------------------------	--	---	---	---

Таким образом, выполнение типовых заданий, представленных в разделе 5 «Оценочные материалы для текущего и рубежного контроля успеваемости и промежуточной аттестации» позволит обеспечить формирование у будущего бакалавра способности к проведению исследований в профессиональной сфере и направлено на формирование компетенции ПКС-2.

## 7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 7.1. Основная литература

1. Драчева, Я. В. Экономика туризма : учебное пособие / Я. В. Драчева, С. В. Лазовская. — Краснодар : Южный институт менеджмента, 2021. — 78 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/9766.html>

2. Удалова, И. Б. Менеджмент в туристской индустрии : учебное пособие для бакалавров / И. Б. Удалова, Н. М. Удалова, Е. А. Машинская. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2022. — 256 с. — ISBN 978-5-394-02243-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/75214.html>

3. Шабашова, Л. А. Менеджмент в туристской индустрии : учебное пособие / Л. А. Шабашова. — Симферополь : Университет экономики и управления, 2018. — 247 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/86406.html>

### 7.2. Дополнительная литература

4. Елина, В. Н. Организация туристической деятельности : методическое пособие / В. Н. Елина. — Симферополь : Университет экономики и управления, 2018. — 66 с. —

ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/83934.html>

5. Крепс, Т. В. Организация экскурсионного обслуживания в туристской деятельности : учебное пособие для обучающихся по направлению подготовки бакалавриата «Туризм» / Т. В. Крепс. — Краснодар, Саратов : Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа, 2023. — 99 с. — ISBN 978-5-93926-331-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/81859.html>

6. Кучеренко, И. М. Технология управления персоналом и организация труда на предприятиях гостиничного и туристского бизнеса : учебное пособие для студентов-бакалавров, обучающихся по направлениям подготовки «Туризм», «Гостиничное дело», «Менеджмент» / И. М. Кучеренко. — Краснодар, Саратов : Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 171 с. — ISBN 978-5-93926-304-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/72410.html>

7. Приезжева, Е. М. Анимационный менеджмент в туризме : учебное пособие / Е. М. Приезжева. — М. : Советский спорт, 2014. — 240 с. — ISBN 978-5-9718-0749-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/40767.html>

8. Седова, Н. А. Экскурсионный менеджмент : учебное пособие / Н. А. Седова, Л. О. Штриплинг. — Омск : Омский государственный институт сервиса, Омский государственный технический университет, 2019. — 64 с. — ISBN 978-5-93252-264-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/12708.html>

### 7.3. Периодические издания (газета, вестник, бюллетень, журнал)

1. Валлерстайн, И. Миросистемный анализ // Время мира. Альманах. Вып. 1. Историческая макроОрганизация и обслуживание в туристской индустрии в XX веке / Под ред. Н.С. Розова. Новосибирск.
2. Журнал «Социологические исследования» (СоцИс) [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.isras.ru/socis.html>

### 7.4. Интернет-ресурсы

При изучении дисциплины «Организация и обслуживание в туристской индустрии» студентам полезно пользоваться следующими Интернет – ресурсами:

1. Электронная библиотечная система «IPRbooks» [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа : <http://www.iprbookshop.ru/>
2. Научная электронная библиотека [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа: <http://www.elibrary.ru/>
3. ВЦИОМ – Всероссийский центр изучения общественного мнения [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://wciom.ru/>
4. Институт глобализации и социальных движений [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.igso.ru/index.php>
5. Левада-Центр [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.levada.ru/>
6. Федеральное государственное бюджетное учреждение науки Институт социологии [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.isras.ru/>
7. Фонд «Общественное мнение» / ФОМ [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://fom.ru/>

8. Центр независимых социологических исследований [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.cisr.ru/>

#### 7.5. Методические указания по проведению учебных занятий

Учебная работа по дисциплине «Организация и обслуживание в туристской индустрии» состоит из контактной работы (лекции, практические занятия) и самостоятельной работы. Соотношение лекционных и практических занятий к общему количеству часов соответствует учебному плану направления подготовки 43.03.02 – Туризм, программа бакалавриата «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг».

Для подготовки к практическим занятиям необходимо рассмотреть контрольные вопросы, при необходимости обратиться к рекомендуемой литературе, записать непонятные моменты в вопросах для уяснения их на предстоящем занятии.

#### Методические рекомендации по изучению дисциплины «Организация и обслуживание в туристской индустрии туризма»

Цель курса «Организация и обслуживание в туристской индустрии» - заключается в формировании представлений, понятий, знаний о фундаментальных законах классической и современной социологии и навыков применения в профессиональной деятельности методов социологических исследований.

Приступая к изучению дисциплины, обучающемуся необходимо ознакомиться с тематическим планом занятий, списком рекомендованной учебной литературы. Следует уяснить последовательность выполнения индивидуальных учебных заданий, занести в свою рабочую тетрадь темы и сроки проведения семинаров, написания учебных и творческих работ. При изучении дисциплины обучающиеся выполняют следующие задания: изучают рекомендованную учебную и научную литературу; пишут контрольные работы, готовят рефераты и сообщения к практическим занятиям; выполняют самостоятельные творческие работы, участвуют в выполнении практических заданий. Уровень и глубина усвоения дисциплины зависят от активной и систематической работы на лекциях, изучения рекомендованной литературы, выполнения контрольных письменных заданий.

Курс изучается на лекциях, практических занятиях, при самостоятельной и индивидуальной работе обучающихся. Обучающийся для полного освоения материала должен не пропускать занятия и активно участвовать в учебном процессе. Лекции включают все темы и основные вопросы теории и практики страхования. Для максимальной эффективности изучения необходимо постоянно вести конспект лекций, знать рекомендуемую преподавателем литературу, позволяющую дополнить знания и лучше подготовиться к семинарским занятиям.

В соответствии с учебным планом на каждую тему выделено необходимое количество часов практических занятий, которые проводятся в соответствии с вопросами, рекомендованными к изучению по определенным темам. Обучающиеся должны регулярно готовиться к семинарским занятиям и участвовать в обсуждении вопросов. При подготовке к занятиям следует руководствоваться конспектом лекций и рекомендованной литературой. Тематический план дисциплины, учебно-методические материалы, а также список рекомендованной литературы приведены в рабочей программе

В ходе изучения дисциплины обучающийся имеет возможность подготовить реферат по теме, предлагаемого в Рабочей программе дисциплины списка. Выступление с докладом по реферату в группе проводится в форме презентации с использованием мультимедийной техники.

## Методические рекомендации при работе над конспектом во время проведения лекции

В процессе лекционных занятий целесообразно конспектировать учебный материал. Для этого используются общие и утвердившиеся в практике правила, и приемы конспектирования лекций:

Конспектирование лекций ведется в специально отведенной для этого тетради, каждый лист которой должен иметь поля, на которых делаются пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.

Целесообразно записывать тему и план лекций, рекомендуемую литературу к теме. Записи разделов лекции должны иметь заголовки, подзаголовки, красные строки. Для выделения разделов, выводов, определений, основных идей можно использовать цветные карандаши и фломастеры. Возможно использование магистрантами современных методов конспектирования, к примеру, метод ментальных карт.

Названные в лекции ссылки на первоисточники надо пометить на полях, чтобы при самостоятельной работе найти и вписать их. В конспекте дословно записываются определения понятий, категорий и законов. Остальное должно быть записано своими словами.

Каждому студенту необходимо выработать и использовать допустимые сокращения наиболее распространенных терминов и понятий.

## Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям

Практические занятия – составная часть учебного процесса, групповая форма занятий при активном участии студентов. Практические занятия способствуют углубленному изучению наиболее сложных проблем науки и служат основной формой подведения итогов самостоятельной работы обучающихся. Целью практических занятий является углубление и закрепление теоретических знаний, полученных обучающимися на лекциях и в процессе самостоятельного изучения учебного материала, а, следовательно, формирование у них определенных умений и навыков.

В ходе подготовки к семинарскому занятию необходимо прочитать конспект лекции, изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, выполнить выданные преподавателем практические задания. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования программы. Дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы.

Желательно при подготовке к практическим занятиям по дисциплине одновременно использовать несколько источников, раскрывающих заданные вопросы.

На практических занятиях обучающиеся учатся грамотно излагать проблемы, свободно высказывать свои мысли и суждения, рассматривают ситуации, способствующие развитию профессиональной компетентности. Следует иметь в виду, что подготовка к практическому занятию зависит от формы, места проведения занятия, конкретных заданий и поручений. Это может быть написание реферата (с последующим их обсуждением), эссе, коллоквиум.

## Методические рекомендации по организации самостоятельной работы

Самостоятельная работа обучающихся - способ активного, целенаправленного приобретения студентом новых для него знаний и умений без непосредственного участия

в этом процесса преподавателей. Повышение роли самостоятельной работы обучающихся при проведении различных видов учебных занятий предполагает:

- оптимизацию методов обучения, внедрение в учебный процесс новых технологий обучения, повышающих производительность труда преподавателя, активное использование информационных технологий, позволяющих студенту в удобное для него время осваивать учебный материал;
- широкое внедрение компьютеризированного тестирования;
- совершенствование методики проведения практик и научно-исследовательской работы обучающихся, поскольку именно эти виды учебной работы в первую очередь готовят обучающихся к самостоятельному выполнению профессиональных задач;
- модернизацию системы курсового и дипломного проектирования, которая должна повышать роль студента в подборе материала, поиске путей решения задач.

Самостоятельная работа приводит студента к получению нового знания, упорядочению и углублению имеющихся знаний, формированию у него профессиональных навыков и умений. Самостоятельная работа выполняет ряд функций:

- развивающую;
- информационно-обучающую;
- ориентирующую и стимулирующую;
- воспитывающую;
- исследовательскую.

В рамках курса выполняются следующие виды самостоятельной работы:

1. Проработка учебного материала (по конспектам, учебной и научной литературе);
2. Выполнение разноуровневых задач и заданий;
3. Работа с тестами и вопросами для самопроверки;
4. Выполнение итоговой контрольной работы.

Студентам рекомендуется с самого начала освоения курса работать с литературой и предлагаемыми заданиями в форме подготовки к очередному аудиторному занятию. При этом актуализируются имеющиеся знания, а также создается база для усвоения нового материала, возникают вопросы, ответы на которые студент получает в аудитории.

Необходимо отметить, что некоторые задания для самостоятельной работы по курсу имеют определенную специфику. При освоении курса студент может пользоваться библиотекой вуза, которая в полной мере обеспечена соответствующей литературой. Значительную помощь в подготовке к очередному занятию может оказать имеющийся в учебно-методическом комплексе краткий конспект лекций. Он может использоваться и для закрепления полученного в аудитории материала. Самостоятельная работа студентов предусмотрена учебным планом и выполняется в обязательном порядке. Задания предложены по каждой изучаемой теме и могут готовиться индивидуально или в группе. По необходимости студент может обращаться за консультацией к преподавателю. Выполнение заданий контролируется и оценивается преподавателем.

Для успешного самостоятельного изучения материала сегодня используются различные средства обучения, среди которых особое место занимают информационные технологии разного уровня и направленности: электронные учебники и курсы лекций, базы тестовых заданий и задач. Электронный учебник представляет собой программное средство, позволяющее представить для изучения теоретический материал, организовать апробирование, тренаж и самостоятельную творческую работу, помогающее студентам и преподавателю оценить уровень знаний в определенной тематике, а также содержащее необходимую справочную информацию. Электронный учебник может интегрировать в себе возможности различных педагогических программных средств: обучающих программ, справочников, учебных баз данных, тренажеров, контролирующих программ.

Для успешной организации самостоятельной работы все активнее применяются разнообразные образовательные ресурсы в сети Интернет: системы тестирования по различным областям, виртуальные лекции, лаборатории, при этом пользователю достаточно иметь компьютер и подключение к Интернету для того, чтобы связаться с преподавателем, получать знания. Использование сетей усиливает роль самостоятельной работы студента и позволяет кардинальным образом изменить методику преподавания.

Студент может получать все задания и методические указания через сервер, что дает ему возможность привести в соответствие личные возможности с необходимыми для выполнения работ трудозатратами. Студент имеет возможность выполнять работу дома или в аудитории. Большое воспитательное и образовательное значение в самостоятельном учебном труде студента имеет самоконтроль. Самоконтроль возбуждает и поддерживает внимание и интерес, повышает активность памяти и мышления, позволяет студенту своевременно обнаружить и устранить допущенные ошибки и недостатки, объективно определить уровень своих знаний, практических умений. Самое доступное и простое средство самоконтроля с применением информационно-коммуникационных технологий - это ряд тестов «on-line», которые позволяют в режиме реального времени определить свой уровень владения предметным материалом, выявить свои ошибки и получить рекомендации по самосовершенствованию.

#### Методические рекомендации по работе с литературой

Всю литературу можно разделить на учебники и учебные пособия, оригинальные научные монографические источники, научные публикации в периодической печати. Из них можно выделить литературу основную (рекомендуемую), дополнительную и литературу для углубленного изучения дисциплины.

Изучение дисциплины следует начинать с учебника, поскольку учебник – это книга, в которой изложены основы научных знаний по определенному предмету в соответствии с целями и задачами обучения, установленными программой.

При работе с литературой необходимо учитывать, что имеются различные виды чтения, и каждый из них используется на определенных этапах освоения материала.

Предварительное чтение направлено на выявление в тексте незнакомых терминов и поиск их значения в справочной литературе. В частности, при чтении указанной литературы необходимо подробнейшим образом анализировать понятия.

Сквозное чтение предполагает прочтение материала от начала до конца. Сквозное чтение литературы из приведенного списка дает возможность студенту сформировать свод основных понятий из изучаемой области и свободно владеть ими.

Выборочное – наоборот, имеет целью поиск и отбор материала. В рамках данного курса выборочное чтение, как способ освоения содержания курса, должно использоваться при подготовке к практическим занятиям по соответствующим разделам.

Аналитическое чтение – это критический разбор текста с последующим его конспектированием. Освоение указанных понятий будет наиболее эффективным в том случае, если при чтении текстов студент будет задавать к этим текстам вопросы. Часть из этих вопросов сформулирована в ФОС в перечне вопросов для собеседования. Перечень этих вопросов ограничен, поэтому важно не только содержание вопросов, но сам принцип освоения литературы с помощью вопросов к текстам.

Целью изучающего чтения является глубокое и всестороннее понимание учебной информации. Есть несколько приемов изучающего чтения:

1. Чтение по алгоритму предполагает разбиение информации на блоки: название; автор; источник; основная идея текста; фактический материал; анализ текста путем сопоставления имеющихся точек зрения по рассматриваемым вопросам; новизна.
2. Прием постановки вопросов к тексту имеет следующий алгоритм:

- медленно прочитать текст, стараясь понять смысл изложенного;
- выделить ключевые слова в тексте;
- постараться понять основные идеи, подтекст и общий замысел автора.

3. Прием тезирования заключается в формулировании тезисов в виде положений, утверждений, выводов.

К этому можно добавить и иные приемы: прием реферирования, прием комментирования.

Важной составляющей любого солидного научного издания является список литературы, на которую ссылается автор. При возникновении интереса к какой-то обсуждаемой в тексте проблеме всегда есть возможность обратиться к списку относящейся к ней литературы. В этом случае вся проблема как бы разбивается на составляющие части, каждая из которых может изучаться отдельно от других. При этом важно не терять из вида общий контекст и не погружаться чрезмерно в детали, потому что таким образом можно не увидеть главного.

Подготовка к зачету должна проводиться на основе лекционного материала, материала практических занятий с обязательным обращением к основным учебникам по курсу. Это позволит исключить ошибки в понимании материала, облегчит его осмысление, прокомментирует материал многочисленными примерами.

### Методические рекомендации по написанию рефератов

Реферат представляет собой сокращенный пересказ содержания первичного документа (или его части) с основными фактическими сведениями и выводами. Написание реферата используется в учебном процессе вуза в целях приобретения студентом необходимой профессиональной подготовки, развития умения и навыков самостоятельного научного поиска: изучения литературы по выбранной теме, анализа различных источников и точек зрения, обобщения материала, выделения главного, формулирования выводов и т. п. С помощью рефератов студент глубже постигает наиболее сложные проблемы курса, учится лаконично излагать свои мысли, правильно оформлять работу, докладывать результаты своего труда. Процесс написания реферата включает: выбор темы; подбор нормативных актов, специальной литературы и иных источников, их изучение; составление плана; написание текста работы и ее оформление; устное изложение реферата.

Рефераты пишутся по наиболее актуальным темам. В них на основе тщательного анализа и обобщения научного материала сопоставляются различные взгляды авторов, и определяется собственная позиция студента с изложением соответствующих аргументов. Темы рефератов должны охватывать и дискуссионные вопросы курса. Они призваны отражать передовые научные идеи, обобщать тенденции практической деятельности, учитывая при этом изменения в текущем законодательстве.

Реферат, как правило, состоит из введения, в котором кратко обосновывается актуальность, научная и практическая значимость избранной темы, основного материала, содержащего суть проблемы и пути ее решения, и заключения, где формируются выводы, оценки, предложения. Общий объем реферата 20 листов.

Технические требования к оформлению реферата следующие. Реферат оформляется на листах формата А4, с обязательной нумерацией страниц, причем номер страницы на первом, титульном, листе не ставится. Поля: верхнее, нижнее, правое, левое – 20 мм. Абзацный отступ – 1,25. Таблицы выполнять табличными ячейками Microsoft Word. Сканирование рисунков и таблиц не допускается. Выравнивание текста (по ширине страницы) необходимо выполнять только стандартными способами, а не с помощью пробелов. Размер текста в рисунках и таблицах – 12 кегль. На титульном листе реферата нужно указать: название учебного заведения, факультета, номер группы и фамилию, имя и

отчество автора, тему, место и год его написания. Рекомендуемый объем работы складывается из следующих составляющих: титульный лист (1 страница), содержание (1 страница), введение (1 – 2 страницы), основная часть, которую можно разделить на главы или разделы (10 – 15 страниц), заключение (1 – 3 страницы), список литературы (1 страница), приложение (не обязательно). Если реферат содержит таблицу, то ее номер и название располагаются сверху таблицы, если рисунок, то внизу рисунка.

Содержательные части реферата – это введение, основная часть и заключение. Введение должно содержать рассуждение по поводу того, что рассматриваемая тема актуальна (то есть современна и к ней есть большой интерес в настоящее время), а также постановку цели исследования, которая непосредственно связана с названием работы. Также во введении могут быть поставлены задачи (но не обязательно, так как работа невелика по объему), которые детализируют цель. В заключении пишутся конкретные, содержательные выводы.

Содержание реферата студент докладывает на семинаре, кружке, научной конференции. Предварительно подготовив тезисы доклада, студент в течение 7 - 10 минут должен кратко изложить основные положения своей работы. После доклада автор отвечает на вопросы, затем выступают оппоненты, которые заранее познакомились с текстом реферата, и отмечают его сильные и слабые стороны. На основе обсуждения обучающемуся выставляется соответствующая оценка.

#### Методические рекомендации по подготовке сообщений

Подготовка материала для сообщения (доклада) аналогична поиску материалов для реферата и эссе. По объему текст, который рекомендуется использовать для сообщения, близок к объему текста эссе: для устного сообщения – не более трех страниц печатного текста. Если сообщение делается в письменном виде – объем его должен быть 3 – 5 страниц.

Устное сообщение может сопровождаться презентацией. Рекомендуемое количество слайдов – около 10. Текст слайда должен дополнять информацию, которая произносится докладчиком во время выступления. Полностью повторять на слайде текст выступления не целесообразно. Приоритет при написании слайдов отдается таблицам, схемам, рисункам, кратким заключениям и выводам.

В сообщении должна быть раскрыта заявленная тема. Приветствуется внимание аудитории к докладу, содержательные вопросы аудитории и достойные ответы на них поощряются более высокой оценкой выступающему.

Время выступления – 10 – 15 минут.

Литература и другие источники могут быть найдены обучающимся самостоятельно или рекомендованы преподавателем (если возникнут сложности с поиском материала по теме); при предложении конкретной темы сообщения преподаватель должен ориентироваться в проблеме и уметь направить студента.

#### Методические рекомендации для подготовки к зачету

Зачет во втором семестре является формой итогового контроля знаний и умений обучающихся по данной дисциплине, полученных на лекциях, практических занятиях и в процессе самостоятельной работы. Основой для определения оценки служит уровень усвоения обучающимися материала, предусмотренного данной рабочей программой. К зачету допускаются студенты, набравшие 36 и более баллов по итогам текущего и промежуточного контроля. На зачете студент может набрать до 25 баллов.

В период подготовки к зачету обучающиеся вновь обращаются к учебно-

методическому материалу и закрепляют промежуточные знания.

Подготовка обучающегося к зачету включает три этапа:

- самостоятельная работа в течение семестра;
- непосредственная подготовка в дни, предшествующие зачету по темам курса;
- подготовка к ответу на вопросы зачета.

При подготовке к зачету обучающимся целесообразно использовать материалы лекций, учебно-методические комплексы, нормативные документы, основную и дополнительную литературу.

На зачет выносится материал в объеме, предусмотренном рабочей программой учебной дисциплины за семестр. Зачет проводится в письменной / устной форме.

При проведении письменного зачета на работу отводится 60 минут.

Результат устного (письменного) зачета выражается итогом:

«зачтено» - обучающийся свободно, либо относительно полно ориентируется в материале, отвечает без затруднений и способен к выполнению заданий разного уровня сложности. Некоторые неточности в ответах допускаются, основное условие – выполнение не менее 60 % поставленных задач.

«не зачтено» - обучающийся допускает значительные ошибки и имеет лишь начальную степень ориентации в материале, правильно выполнено менее 2/3 всей работы. Обучающийся дает неверную оценку ситуации, решено менее 55 % задач.

## 8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 8.1. Требования к материально-техническому обеспечению

Для реализации рабочей программы дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания оборудования. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа имеются демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия. По дисциплине «Организация и обслуживание в туристской индустрии» имеются презентации по отдельным темам курса, позволяющие наиболее эффективно освоить представленный учебный материал.

При проведении занятий лекционного/ семинарского типа занятий используются:  
лицензионное программное обеспечение:

- Продукты Microsoft (Desktop EducationALNG LicSaPk OLVS Academic Edition Enterprise) подписка (Open Value Subscription);
- Антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security Стандартный Russian Edition;

свободно распространяемые программы:

- WinZip для Windows - программ для сжатия и распаковки файлов;
- Adobe Reader для Windows – программа для чтения PDF файлов;
- Far Manager - консольный файловый менеджер для операционных систем семейства Microsoft Windows.

При осуществлении образовательного процесса студентами и преподавателем используются следующие информационно справочные системы: ЭБС «АйПиЭрбукс», ЭБС «Консультант студента», СПС «Консультант плюс», СПС «Гарант».

### 8.2. Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными

возможностями здоровья

Для студентов с ограниченными возможностями здоровья созданы специальные условия для получения образования. В целях доступности получения высшего образования по образовательным программам инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья университетом обеспечивается:

1. Альтернативная версия официального сайта в сети «Интернет» для слабовидящих;

2. Для инвалидов с нарушениями зрения (слабовидящие, слепые)

- присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь, дублирование вслух справочной информации о расписании учебных занятий; наличие средств для усиления остаточного зрения, брайлевской компьютерной техники, видеоувеличителей, программ невизуального доступа к информации, программ-синтезаторов речи и других технических средств приема-передачи учебной информации в доступных формах для студентов с нарушениями зрения;

- задания для выполнения на зачете зачитываются ассистентом;

- письменные задания выполняются на бумаге, надиктовываются ассистенту обучающимся;

3. Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху (слабослышащие, глухие):

- на зачете присутствует ассистент, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (он помогает занять рабочее место, передвигаться, прочесть и оформить задание, в том числе записывая под диктовку);

- зачет проводится в письменной форме;

4. Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, созданы материально-технические условия, обеспечивающие возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, объекты питания, туалетные и другие помещения университета, а также пребывания в указанных помещениях (наличие расширенных дверных проемов, поручней и других приспособлений).

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

- по желанию студента зачет проводится в устной форме.

Обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечены электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.