

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
«Алтайский государственный гуманитарно-педагогический университет имени В.М. Шукшина»  
(АГГПУ им. В.М. Шукшина)

Институт естественных наук и профессионального образования

Утверждаю:  
И.о. проректора по учебной и  
воспитательной работе  
  
О.В. Попова  
«17» марта 2020 г.

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### Б1.В.ДВ.05.02 ТЕХНОЛОГИЯ ОРГАНИЗАЦИИ ОБСЛУЖИВАНИЯ В САНАТОРНО-КУРОРТНЫХ КОМПЛЕКСАХ

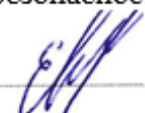
Направление подготовки 43.03.02. Туризм

Профиль подготовки Туристический бизнес

Квалификация **бакалавр**

Форма обучения: **заочная**

Составитель:  
канд. эконом. наук, доцент кафедры  
естественнонаучных дисциплин,  
безопасности жизнедеятельности туризма

  
Е.Н. Бавыкина

Бийск 2020

РЕКОМЕНДОВАНА К ИСПОЛЬЗОВАНИЮ В УЧЕБНОМ ПРОЦЕССЕ

На заседании кафедры ЕНД,БЖиТ

протокол от "26" марта 2020г. №7

И.о. зав. кафедрой ЕНД,БЖиТ



О.В. Попова

## 1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель дисциплины: сформировать систематизированные знания о технологиях деятельности основных служб санаторно-курортных комплексов.

Основные задачи дисциплины:

- выделить и охарактеризовать основные составляющие индустрии туризма;
- раскрыть классификацию средств размещения и дать характеристику услугам, предоставляемым санаторно-курортными комплексами;
- подробно рассмотреть особенности обслуживания в санаторно-курортных комплексах;
- выявить особенности обслуживания иностранных туристов;
- изучить специфику стратегии обслуживания.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП:

Дисциплина относится к дисциплинам по выбору вариативной части.

## 3. Требования к результатам освоения дисциплины:

Выпускник должен обладать следующими компетенциями:

-ПК-3 Способность организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

*Знать:*

- нормативно-правовые акты в туристской отрасли(3.1)
- клиентоориентированные технологии деятельности туристской фирмы(3.2)
- основные способы организации процесса обслуживания клиентов туристской фирмы(3.3)

*Уметь:*

- уметь организовать деятельность клиентов туристской организации(У.1)
- уметь организовать деятельность туристской организации(У.2)

*Владеть:*

- клиентоориентированными технологиями в сфере туризма(В.1)
- технологиями формирования и продвижения туристского

**Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 часа.**

## 4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет пять зачетных единиц.

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры	
		9	
<b>Аудиторные занятия (всего)</b>	12	12	
В том числе:			
Лекции (Л)	8	8	
Практические занятия (ПЗ)	8	8	
Лабораторные работы (ЛР)			
КСР			
<b>Самостоятельная работа студентов (СРС) (всего)</b>	132	132	
В том числе:			
Подготовка к семинарским и практическим занятиям	100	100	

Подготовка и прохождение тестирования [ <i>вариативный дополнительный модуль рейтинговой системы в составе промежуточной аттестации</i> ].	32	32	
Виды промежуточной аттестации (зачет, экзамен) ( <i>рейтинговая система</i> ).	Экз	Экз	
Общая трудоемкость, час	144	144	
Зачётные единицы	4	4	

## 5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 5.1. Содержание разделов (модулей) дисциплины

№ п/п	Наименование раздела (модуля) дисциплины	Содержание
1.	Санаторно-курортная деятельность как социально-общественное явление.	Санаторно-курортная деятельность как составная часть индустрии отдыха и гостеприимства: Понятие санаторно-курортной деятельности. Задачи санаторно-курортного дела. Коммерческая и социальная направленность санаторно-курортной деятельности. Социальные направления санаторно-курортного дела. Виды санаторно-курортного дела.
2	Особенности управления санаторно-курортного предприятия	Стратегическое планирование в санаторно-курортном предприятии: Ресурсное обеспечение планирования. Подготовка и принятие решений в процессе планирования. Стратегия деятельности санаторно-курортного предприятия. Метод SWOT как основа стратегической деятельности санаторно-курортного предприятия.
3	Маркетинговый анализ рынка санаторно-курортных услуг	Маркетинг рынка лечебно-оздоровительных услуг: Основные элементы маркетинговой стратегии рынка лечебно-оздоровительных услуг Факторы маркетинговой среды рынка санаторно-курортных услуг и маркетинговый контроль Особенности маркетинга в санаторно-курортной сфере Маркетинговые исследования и перспективы его развития Сегментирование как средство выбора целевого рынка санаторно-курортных услуг.

### 5.2. Разделы дисциплин и виды занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Лекц.	Лаб.	Практ.	СРС	ИФО	Всего
1.	Санаторно-курортная деятельность как социально-общественное явление.	2		2	50	Лекция проблемного характера	54
2.	Особенности управления санаторно-курортного предприятия	2		2	50	Лекция проблемного характера	54
3.	Маркетинговый анализ рынка санаторно-курортных услуг			4	32	-	36

## 6. ЛАБОРАТОРНЫЙ ПРАКТИКУМ

Учебным планом не предусмотрен

## 7. ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА КУРСОВЫХ ПРОЕКТОВ (РАБОТ)

Курсовая работа учебным планом не предусмотрена.

## 8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

а) основная литература:

1 Дмитриев, М. Н. Экономика туристского рынка : учебник для студентов вузов, обучающихся по направлениям сервиса и туризма / А. П. Дурович. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2013. - 311 с.

2. Квартальнов, В.А. Туризм [Текст] : учебник для вузов туристского профиля / В. А. Квартальнов. - М. : Финансы и статистика, 2001. - 320 с. : ил. - 5000 экз.. - ISBN 5-279-02253-5 (2 экз)

3. Бардин, Кирилл Васильевич. Азбука туризма : пособие для руководителя туристских походов в школе / К. В. Бардин. - М. : Просвещение, 1973. - 174 с. - 40 000 экз.. - (3 экз)

4. Биржаков, Михаил Борисович. Индустрия туризма [Текст] : перевозки / М. Б. Биржаков, В. И. Никифоров. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. ; СПб. : Герда ; СПб. : Невский Фонд, 2003. - 400 с. : ил. - 3000 экз.. - ISBN 5-94125-023-1 (11 экз)

#### **б). Дополнительная литература:**

1. Овчаров, А. О. Экономика туристских предприятий : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению 100400.62 "Туризм" / А. О. Овчаров. - М. : ИНФРА-М, 2013. - 176 с.

2. Черевичко, Т. В. Экономика туризма [Текст] : учебное пособие для вузов / Т. В. Черевичко. - 2-е изд. - Москва : Дашков и К°, 2014. - 264 с

3. Ревинский, Иван Антонович. Поведение фирмы на рынке услуг : туризм и путешествия : учебное пособие / И. А. Ревинский , Л. С. Романова. - Новосибирск : Сибирское университетское издательство, 2001. - 304 с. - (Современные бизнес-технологии). - ISBN 5-94087-015-5 (20 экз)

#### **в) программное обеспечение**

1. Работа на компьютерах проводится с использованием лицензионных версий операционной системы Microsoft Windows XPProf.

2. Для работы в библиотеке используется общеузовское лицензионное программное обеспечение – «Ирбис-64», в состав которого входят АРМ «Каталогизатор», АРМ «Читатель», АРМ «Администратор», АРМ «Комплектатор», Web-Ирбис (CZ39.50).

3. Презентации и проекты выполняются студентами с использованием лицензионного программного обеспечения Microsoft Office 2003 Prof.

4. Для компьютерного контроля и диагностики студентов используется лицензионная программа АУП (Шахты).

5. Компьютерные сети и программы защищены лицензионным программным обеспечением Kaspersky Total Sp S Russian Edition.

6. Работа с текстом производится при помощи сканера Fine Reader.

#### **г) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:**

Официальный сайт компании: <http://ww1.jeppesen.com/marine/lightmarine/index.jsp>

Картографическая база данных. Унификация электронных карт <http://morez.ru/karograficheskaya-baza-dannih/>

Программный комплекс ЛесГИС <http://lesgis.ru/ru/typework/lesgis>

Геоинформационные системы и электронная картография <http://www.kami.ru/ActivityDirections/%D0%B3%D0%B8%D1%81>

#### **д) Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине:**

1. Бавыкина, Е.Н. Методические рекомендации для практических и самостоятельных работ обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 Туризм [Текст] : методические

рекомендации /Е.Н. Бавыкина; Алт. гос. гуман.-педагог. ун-т. – Бийск: Изд-во Алт. гос. гуман.-педагогич. ун-т., 2020. – 11 с. ([http://www2.bigpi.biysk.ru/library/viewpage.php?page\\_id=25](http://www2.bigpi.biysk.ru/library/viewpage.php?page_id=25))

2. Организация самостоятельной работы студентов в учреждении высшего образования [Текст]: методические рекомендации / Сост.Е.Б. Манузина, Е.Э. Норина; Алтайская гос. Академия обр-я им. В.М. Шукшина. – Бийск: ФГБОУ ВПО «АГАО», 2014 . – 84 с.

## 9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

<p>Наименование помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом, в том числе помещения для самостоятельной работы, с указанием перечня основного оборудования, учебно-наглядных пособий и используемого программного обеспечения</p>	<p>Адрес (местоположение) помещений для проведения всех видов учебной деятельности предусмотренной учебным планом (в случае реализации образовательной программы в сетевой форме дополнительно указывается наименование организации, с которой заключен договор)</p>
3	4
<p><b>Лекционные занятия</b>  <b>214</b> Учебная аудитория,                      50 посадочных мест; компьютер с возможностью подключения к локальной сети и выхода в Интернет, доступа к ЭИОС института, интерактивная панель, монитор, мультимедиа-проектор; телевизор, 5 ПК, учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации; 2 акустические системы, микшерный пульт, специализированная мебель. В комплекте: кабель питания, кабели для подключения к компьютеру, видео- и аудиоисточникам</p> <p><b>Перечень лицензионного программного обеспечения.</b>  <b>Реквизиты подтверждающего документа</b>                      Microsoft Windows, Microsoft Office (№ лицензии 18495261);                      Антивирус Kaspersky WorkSpace Security (№ лицензии 17E0-181019-150752-103-1454(113),);                      СПО по лицензионным соглашениям в свободном распространении, в том числе по GNUGeneralPublicLicense и аналогам: 2 ГИС, 7-Zip, Adobe License: Adobe Flash Player; Adobe Reader,                      Свободное ПО: Google Chrome (Лицензия Freeware GPL);</p>	<p>Российская Федерация,                      659300, Алтайский край, г.                      Бийск, ул. Советская, д. 11,</p>
<p><b>Практические занятия (Семинары):</b>                      108 Учебная аудитория,                      30 посадочных мест; компьютер с возможностью подключения к локальной сети и выхода в Интернет, доступа к ЭИОС института; демонстрационное оборудование (проектор, экран); учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации; специализированная мебель. В комплекте: кабель питания, кабели для подключения к компьютеру, видео- и аудиоисточникам.</p> <p><b>Перечень лицензионного программного обеспечения.</b>  <b>Реквизиты подтверждающего документа</b>                      Microsoft Windows, Microsoft Office (№ лицензии 18495261);                      Антивирус Kaspersky WorkSpace Security (№ лицензии 17E0-</p>	<p>Российская Федерация,                      659300, Алтайский край, г.                      Бийск, ул. Советская, д. 11,</p>

<p>Наименование помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом, в том числе помещения для самостоятельной работы, с указанием перечня основного оборудования, учебно-наглядных пособий и используемого программного обеспечения</p>	<p>Адрес (местоположение) помещений для проведения всех видов учебной деятельности предусмотренной учебным планом (в случае реализации образовательной программы в сетевой форме дополнительно указывается наименование организации, с которой заключен договор)</p>
<p>181019-150752-103-1454(113),); СПО по лицензионным соглашениям в свободном распространении, в том числе по GNUGeneralPublicLicense и аналогам: 2 ГИС, 7-Zip, Adobe License: Adobe Flash Player; Adobe Reader, Свободное ПО: Google Chrome (Лицензия Freeware GPL);</p>	
<p><b>Практические занятия (Семинары):</b> 212 Учебная аудитория, 30 посадочных мест; учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации; специализированная мебель</p>	<p>Российская Федерация, 659300, Алтайский край, г. Бийск, ул. Советская, д. 11,</p>
<p>Групповые и индивидуальные консультации, текущий контроль: 211 Учебная аудитория, 6 посадочных мест; 6 компьютеров с возможностью подключения к локальной сети и выхода в Интернет и доступа к ЭИОС института, обеспечивающие тематические иллюстрации Microsoft Windows, Microsoft Office (№ лицензии 18495261); Антивирус Kaspersky WorkSpace Security (№ лицензии 17E0-181019-150752-103-1454(113),); СПО по лицензионным соглашениям в свободном распространении, в том числе по GNUGeneralPublicLicense и аналогам: 2 ГИС, 7-Zip, Adobe License: Adobe Flash Player; Adobe Reader, Свободное ПО: Google Chrome (Лицензия Freeware GPL);</p>	<p>Российская Федерация, 659300, Алтайский край, г. Бийск, ул. Советская, д. 11,</p>
<p>Промежуточная аттестация: 204 Учебная аудитория 6 посадочных мест; 6 компьютеров с возможностью подключения к локальной сети и выхода в Интернет и доступа к ЭИОС института, обеспечивающие тематические иллюстрации Microsoft Windows, Microsoft Office (№ лицензии 18495261); Антивирус Kaspersky WorkSpace Security (№ лицензии 17E0-181019-150752-103-1454(113),); Программный продукт САМО-ТурАгент 5.1 Обновление с/ф №344 от 08.07.2015, договор №СТА/ФГБОУ ВПО "АГАО"-344-15 Модульная информационная система «Шахты» Договор №5705 от 04.03.2019; Договор №5780 от 04.03.2019 Консультант Плюс Договор № 891 от 29.12.2018. ООО "Юридическая консалтинговая фирма "ЮРКОМП" Автоматизированная библиотечная информационная система «Ирбис» Договор №128/29-02-12 от 29.02.2012г.; Договор №С 2-05-11 от 12.05.2012г.; Договор № С 4-06-14, от 17 июня 2014г. (ФГБОУ ВПО "Омский государственный технический</p>	<p>Российская Федерация, 659300, Алтайский край, г. Бийск, ул. Советская, д. 11,</p>

<p>Наименование помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом, в том числе помещения для самостоятельной работы, с указанием перечня основного оборудования, учебно-наглядных пособий и используемого программного обеспечения</p>	<p>Адрес (местоположение) помещений для проведения всех видов учебной деятельности предусмотренной учебным планом (в случае реализации образовательной программы в сетевой форме дополнительно указывается наименование организации, с которой заключен договор)</p>
<p>университет") СПО по лицензионным соглашениям в свободном распространении, в том числе по GNUGeneralPublicLicense и аналогам: 2 ГИС, 7-Zip, Adobe License: Adobe Flash Player; Adobe Reader, Свободное ПО: Google Chrome (Лицензия Freeware GPL);</p>	

<p align="center"><b>Помещения для самостоятельной работы</b></p>		
<p>Для всех, дисциплин (модулей), практик, иных видов учебной деятельности, предусмотренных учебным планом, включая подготовку к защите ВКР</p>	<p>Помещение для самостоятельной работы студентов, Читальный зал информационно-библиотечного 60 посадочных мест, оснащенных учебной мебелью и персональными компьютерами с доступом в интернет. Ауд. 333 (22.9 м2) предоставляются к использованию преподавателями и обучающимися инвалидами и лицами с ОВЗ специализированные сервисы и информационные ресурсы при помощи программно-аппаратных комплексов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• тифло-флеш-плееров Victor Reader Stream с удобной системой навигации – 4 шт;</li> <li>• АРМ с проводными гарнитурами Jabra UC VOICE 550 Duo и Windows-приложением для преобразования речи в текст VOCO. Professional – 2 шт.;</li> <li>• электронного видеонаушника Ruby – 1 шт.;</li> <li>• сканирующего и читающего устройства Eye-Pal Vision – 1 шт.;</li> <li>• специализированного программного обеспечения Easy Converter для создания цифровых говорящих книг в формате DAIZY.</li> </ul>	<p>Российская Федерация, 659300, Алтайский край, г. Бийск, ул. Короленко, д. 55,</p>
<p align="center"><b>Помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования</b></p>		
<p>Для всех,</p>	<p>Помещение для хранения и профилактического</p>	<p>Российская</p>



<p>дисциплин (модулей), практик, иных видов учебной деятельности, предусмотренных учебным планом</p>	<p>обслуживания учебного оборудования: кабинет <b>208</b>, Шкаф для хранения учебных наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации; стол, стул, компьютер, принтер, Бинокль 0161679/1; Бинокль 0161679/2; Бинокль 0161679/3; Бинокль 0161679/4; Бинокль 0134245; Бинокль 0131443; Коврик туристический 0826; Коврик туристический 0826; Спальный мешок; Спальный мешок; Палатка 01613094; Палатка 01613095; Палатка 01613096; Палатка 01613097; Палатка 01613098; Рюкзак LOOP Atrac 01613099; Рюкзак LOOP Atrac 01613100; Рюкзак LOOP Atrac 01613101; Физическая карта России; Физическая карта полушарий; Физическая карта Северная Америка; Физическая карта Евразия; Настенная карта Географические пояса и природные зоны мира; Настенная карта Географические и этнографические исследования в новое время; Физическая карта Северо-Западная и Северная Россия; Физическая карта Климатические пояса мира; Настенная карта Экологические проблемы мира; Атлас. Экономическая и социальная география мира; Атлас. География России. Навигатор Garmin Rino 130 (0135398); Навигатор Garmin Rino 130 (0135399); Навигатор Garmin Rino 520 (0135396); Навигатор Garmin Rino 520 (0135397); Зрительная труба Navigator (0131444); Навигатор (0134307); Навигатор (0161680)</p> <p>Microsoft Windows, Microsoft Office (№ лицензии 18495261);</p> <p>Антивирус Kaspersky WorkSpace Security (№ лицензии 17E0-181019-150752-103-1454(113),);</p> <p>АВВУ FineReader Код позиции: AF90-3S1P05-102, Акт приема-передачи № 15586 от 20.04.09 ООО "Киrolан"</p> <p>Консультант Плюс Договор № 891 от 29.12.2018. ООО "Юридическая консалтинговая фирма "ЮРКОМП"</p> <p>Автоматизированная библиотечная информационная система «Ирбис» Договор №128/29-02-12 от 29.02.2012г.; Договор №С 2-05-11 от 12.05.2012г.; Договор № С 4-06-14, от 17 июня 2014г. (ФГБОУ ВПО "Омский государственный технический университет")</p> <p>Модульная информационная система «Шахты» Договор №5705 от 04.03.2019; Договор №5780 от 04.03.2019</p> <p>СПО по лицензионным соглашениям в свободном распространении, в том числе по GNUGeneralPublicLicense и аналогам: 2 ГИС, 7-Zip, Adobe License: Adobe Flash Player; Adobe Reader,</p> <p>Свободное ПО: Google Chrome (Лицензия Freeware GPL);</p>	<p>Федерация, 659300, Алтайский край, г. Бийск, ул. Советская, д. 11,</p>
--	--	---

## 10. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Особенностью построения программы является модульный принцип. Каждый отдельно взятый модуль направлен на обучение студентов по базовым дисциплинам в совокупности. Тематическое планирование, темы практических и семинарских занятий, вопросы к зачету тесно взаимосвязаны между отдельными блоками данного модуля, дополняя друг друга и позволяя студентам на практике осознавать интегративную модель обучения.

Компетентностные задачи, решаемые модулями дисциплины, предполагают широкое использование современных образовательных технологий, направленных на активизацию познавательной активности студентов, формирование готовности к творческой педагогической деятельности, способности выбирать и использовать оптимальные приемы и методы обучения в предметно-практической деятельности.

Построение процесса обучения в рамках модулей базируется на характерных особенностях составляющих его учебных дисциплин – деятельности и творческой активности учащихся, что способствует формированию не только профессиональных знаний, умений и навыков, но и позволяет студентам постепенно овладеть творческим отношением к действительности, научиться избегать стереотипов, приобщиться к самостоятельной деятельности, а также успешно применять полученные знания на практике.

Обучение строится с учетом освоения конкретных технологических операций в ходе подготовки к практическим, семинарским занятиям и т.д. Виды практической деятельности построены на основе комплексного, интегрального изучения материала, проявления учащимися творческой инициативы и самостоятельности.

Развитие студентов происходит в единстве формирования у них теоретических знаний и практических умений в области современной картографии.

Материал курса рекомендуется рассматривать в определённой логической последовательности. В начале изучения необходимо определить цель и задачи, предметную область дисциплины, основные понятия.

Курс предполагает следующие формы работы: лекции, практические, лабораторные и самостоятельные задания. В начале курса студент знакомится с предлагаемой преподавателем технологической картой и разрабатывает план работы. В рамках курса предусмотрены различные формы интерактивных лекционных и практических занятий: лекции проблемного характера, лекции - визуализации, практические работы - исследования. Объём занятий, проводимых в интерактивной форме, составляет 20% от всего объёма аудиторных занятий по дисциплине.

Особое значение уделяется подготовке и проведению практических работ, в ходе которых рекомендуется использовать учебно-методические пособия, а также наглядный материал в виде карт и атласов. Большое внимание отводится региональному компоненту, позволяющему более детально оценить мелиоративные особенности территории.

*Самостоятельная работа* является неотъемлемой частью учебного процесса. Она запланирована и структурирована таким образом, чтобы студент при подготовке к занятиям наиболее эффективно осваивал теоретический материал и получал системные знания по курсу.

Количество времени, запланированное на самостоятельную работу, рассчитывалось, с одной стороны, исходя из норм, отраженных в Государственном стандарте и учебном плане, а с другой – с опорой на сложившуюся систему подготовки по курсу. Если студент посещает лекционные и практические занятия, то самостоятельная работа не займет много времени. В случае пропусков или неэффективной работы в аудитории самостоятельная работа займет гораздо больше времени.

На лекционных занятиях рекомендуется активно слушать, конспектировать лекции, делать пометки на полях конспекта, задавать вопросы лектору и активно отвечать на поставленные вопросы. При подготовке к лекции необходимо освежить в памяти содержание предыдущих лекций, подготовить вопросы. После лекции следует прочитать собственный конспект, если возникают вопросы, то можно с ними обратиться к преподавателю и/или ознакомиться с вариантами изложения данной темы в учебниках и учебных пособиях, научной литературе по курсу.

При подготовке к практическим занятиям рекомендуется внимательно ознакомиться с планом практического занятия, ответить на заданные вопросы. Ответ должен быть полным и аргументированным. Рекомендуется прочитать лекцию по теме, ознакомиться с изложением материала в учебнике и научной литературе, сделать для себя необходимые выписки. Встречающуюся терминологию необходимо истолковать с опорой на словари и справочники, учебные и научные источники. Приветствуется использование Интернет-ресурсов. Необходимо указывать источник цитирования, автора. Для Интернет-ресурсов – адрес (URL). При подготовке развернутого ответа рекомендуется составить план, включить туда цитаты, основные мысли, свои собственные наблюдения, оценки, интерпретацию. При работе с текстом, рекомендованным для анализа, в первую очередь, необходимо его прочитать минимум 2–3 раза, попытаться осмыслить и понять его содержание.

При выполнении творческих работ с предлагаемым текстом – сначала несколько раз прочитать его, проанализировать, найти своеобразие, определить параметры необходимых исправлений. Редактировать текст следует так, чтобы максимально сохранить авторский стиль, проблематику. При трансформации текста, напротив, следует проявить собственную индивидуальность.

При работе с Интернет-ресурсами обращайте внимание на источник: оригинальный авторский материал, реферативное сообщение по материалам других публикаций, студенческая учебная работа (реферат, курсовая, дипломная и др.). Оригинальные авторские материалы, как правило, публикуются на специализированных тематических сайтах или в библиотеках, где указывается автор, его данные. Выполнены такие работы обычно последовательно в научном или научно-популярном стиле. Это могут быть научные статьи, тезисы, учебники, монографии, диссертации, тексты лекций и т.д. На основе таких работ на некоторых сайтах размещаются рефераты или обзоры. Обычно они не имеют автора, редко указываются источники реферирования. Сами сайты посвящены разнообразной тематике. К таким работам стоит относиться критически, как и к сайтам, где размещаются студенческие работы. Качество этих работ зачастую не выдерживает критики, поэтому сначала подумайте, оцените ресурс, а уже потом им пользуйтесь. В остальном с Интернет-источниками можно работать как с обычной печатной литературой. Интернет – это еще и огромная библиотека, где вы можете найти много текстов, посвященных рассмотрению различных концепций современного естествознания. В Интернете огромное количество словарей и энциклопедий, использование которых приветствуется.

При подготовке к форме промежуточного контроля рационально используйте время. Сначала ознакомьтесь с материалами курса в целом, поскольку только исходя из целого можно понять его части. Читайте учебники и научную литературу. Чаще обращайтесь к справочной литературе. При подготовке ответа на вопрос сначала составьте план. Помните, что ваш ответ – это текст, который должен быть построен с учетом всех требований, предъявляемых к научному изложению. Не старайтесь всё выучить наизусть – это невозможно. Лучше поймите суть темы, излагайте ее собственными словами. Иллюстрируйте теоретические положения собственными наблюдениями и примерами из жизненного опыта.

Оценка уровня приобретённых знаний осуществляется преподавателем по балльно-рейтинговой системе. Технологическая карта определяет объём работы в течение

семестра, при полном выполнении которой студент получает до 100 баллов. Преподаватель может применять поощрительные баллы за хорошую подготовку доклада и качество выполненной работы, а так же штрафные баллы за пропуски занятий, просроченные выполненные работы. В конце семестра подсчитывается в балах общий рейтинг успеваемости студента. В случае успешной работы (более 80 баллов) студент досрочно получает зачет. Если студент набирает от 60 до 80 баллов, он допускается к сдаче зачета. Студент, набравший в течение семестра менее 60 баллов, должен пройти контрольное тестирование и в случае получения 80 баллов (70% правильных ответов) допускается к сдаче экзамена.

### 10.1. Примерные вопросы к экзамену

1. Назовите специфику и факторы санаторно-курортного лечения и отдыха.
2. Что необходимо учитывать руководителю на перспективу при планировании деятельности санаторно-курортного комплекса?
3. Что означает формирование политики деятельности санаторно-курортного комплекса?
4. Назовите основные разделы структуры плана.
5. Какие виды контроля используются в ходе подготовки и исполнения плана основных мероприятий санаторно-курортного комплекса?
6. Дайте характеристику основным элементам управления санаторно-курортного комплекса.
7. Как осуществляется диагностика и реализация стратегического планирования в санаторно-курортном комплексе?
8. Разработайте варианты краткосрочного, среднесрочного, долгосрочного и перспективного планов санаторно-курортного комплекса, дайте им краткую сравнительную характеристику.
9. Как можно классифицировать функции управления в санаторно-курортном комплексе?
10. Дайте характеристику общим и специфическим функциям в деятельности персонала санаторно-курортного комплекса.
11. Назовите требования, предъявляемые к специалистам санаторно-курортных комплексов как к специфическому виду деятельности.
12. Дайте характеристику основным условиям и требованиям профессионального отбора к претендентам в санаторно-курортный комплекс.

## 11 ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Фонд оценочных средств разработан для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Картографическое обеспечение в туризме» и входит в состав основной образовательной программы 43.03.02 Туризм (квалификация (степень) «бакалавр»), реализуемой при подготовке обучающихся в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «АГППУ имени В.М. Шукшина». Фонд оценочных средств предназначен для проверки сформированности компетенций, заявленных в программе дисциплины (модуля) в соответствии с учебным планом 43.03.02 Туризм (квалификация (степень) «бакалавр»).

### Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы

Компетенции, этапы	Показатели	Оценочные средства
--------------------	------------	--------------------

ПК-3 I этап	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- нормативно-правовые акты в туристской отрасли(З.1)</li> <li>- клиентоориентированные технологии деятельности туристской фирмы(З.2)</li> <li>- основные способы организации процесса обслуживания клиентов туристской фирмы(З.3)</li> </ul> <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- уметь организовать деятельность клиентов туристской организации(У.1)</li> <li>- уметь организовать деятельность туристской организации(У.2)</li> </ul> <p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- клиентоориентированными технологиями в сфере туризма(В.1)</li> <li>- технологиями формирования и продвижения туристского продукта(В.2)</li> <li>- владеть технологиями обслуживания клиентов (В.3)</li> </ul>	Тест
----------------	---	------

***1.Компетенция ПК-3 с указанием этапа формирования в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы***

Компетенция ПК-3 (Способность организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативноправовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий)

Компетенция *ПК-3* продолжит формироваться на следующих курсах в процессе прохождения итоговой государственной аттестации (выполнение и защита выпускной квалификационной работы).

Практико-ориентированное задание для оценки сформированности данной компетенции направлены на демонстрацию бакалавров готовности участвовать в разработке основных и дополнительных образовательных программ, разрабатывать отдельные их компоненты (в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий).

Практико-ориентированное задание (в рамках лабораторного занятия) направлено на развитии у студентов навыков исследований по следующим направлениям.

Тест

1. Дополнительные гостиничные услуги:

- а) киноконцертный зал
- б) библиотека
- в) парикмахерская
- г) питание
- д) химчистка
- е) проживание

2. В административную службу входит :

- а) отдел бронирования
- б) телефонная служба
- в) поэтажная служба

- г) главный инженер
- д) секретариат
- е) отдел кадров

3. Бизнес -центр предоставляет следующие виды услуг:

- а) организация экскурсионного обслуживания
- б) услуги переводчиков
- в) кофе брейки
- г) заказ билетов в театр
- д) визовая поддержка
- е) предоставление информации о достопримечательностях

4. К спортивно -оздоровительному комплексу относятся:

- а) косметические услуги
- б) сауна
- в) организация банкетов
- г) стриптиз -шоу
- д) массаж
- е) парикмахерские услуги

5. Консьержи предоставляют следующие виды услуг:

- а) аренда помещений для конференций
- б) соблюдение пропускного режима
- в) заказ железнодорожных билетов
- г) резервирование мест в ресторанах
- д) Интернет е) услуги ламинирования

*Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания*

**Показатели сформированности компетенции (дескрипторы):**

*-знать:*

Код	Результаты обучения	Показатели оценки результатов
3 1	- нормативно-правовые акты в туристской отрасли	Знает нормативно-правовые акты в туристской отрасли
3 2	клиентоориентированные технологии деятельности туристской фирмы	Знает клиентоориентированные технологии деятельности туристской фирмы
3 3	основные способы организации процесса обслуживания клиентов туристской фирмы	Знает основные способы организации процесса обслуживания клиентов туристской фирмы

*-уметь:*

Код	Результаты обучения	Показатели оценки результатов
У1	уметь организовать деятельность клиентов туристской организации	Умеет организовать деятельность клиентов туристской организации
У2	уметь организовать деятельность туристской организации	Умеет организовать деятельность туристской организации

*-владеть навыками*

Код	Результаты обучения	Показатели оценки результатов
В1	клиентоориентированными технологиями в сфере туризма	Владеет клиентоориентированными технологиями в сфере туризма

В 2	технологиями формирования и продвижения туристского продукта	Владеет технологиями формирования и продвижения туристского продукта
В 3	владеть технологиями обслуживания клиентов	Владеет технологиями обслуживания клиентов

### 5. Уровни сформированности компетенции:

Составляющие компетенции (знания, умения, владения (навыки))	Показатели сформированности (дескрипторы)	УРОВНИ СФОРМИРОВАННОСТИ		
		НИЗКИЙ «3» (описание выраженности дескрипторов)	СРЕДНИЙ «4» (описание выраженности дескрипторов)	ВЫСОКИЙ «5» (описание выраженности дескрипторов)
3.1	Знает нормативно-правовые акты в туристской отрасли	обучающийся поверхностно раскрывает основные теоретические положения; в усвоении программного материала имеются существенные пробелы, излагаемый материал не систематизирован; выводы недостаточно аргументированы, имеются смысловые и речевые ошибки	отвечающий демонстрирует знание базовых положений без использования дополнительного материала; проявляет логичность и доказательность изложения материала, но допускает отдельные неточности при использовании ключевых понятий; в ответах на дополнительные вопросы имеются незначительные ошибки;	отвечающий исчерпывающе, логически и аргументировано излагает материал, тесно связывает теорию с практикой посредством иллюстрирующих примеров; обосновывает собственную точку зрения при анализе конкретной проблемы исследования, свободно отвечает на поставленные дополнительные вопросы, делает обоснованные выводы;
3.2	Знает клиентоориентированные технологии деятельности туристской фирмы	обучающийся поверхностно раскрывает основные теоретические положения; в усвоении программного материала имеются существенные пробелы, излагаемый материал не систематизирован; выводы недостаточно аргументированы, имеются смысловые и речевые ошибки	отвечающий демонстрирует знание базовых положений без использования дополнительного материала; проявляет логичность и доказательность изложения материала, но допускает отдельные неточности при использовании ключевых понятий; в ответах на дополнительные вопросы имеются незначительные ошибки;	отвечающий исчерпывающе, логически и аргументировано излагает материал, тесно связывает теорию с практикой посредством иллюстрирующих примеров; обосновывает собственную точку зрения при анализе конкретной проблемы исследования, свободно отвечает на поставленные дополнительные вопросы, делает обоснованные выводы;

3.3	Знает основные способы организации процесса обслуживания клиентов туристской фирмы	обучающийся поверхностно раскрывает основные теоретические положения; в усвоении программного материала имеются существенные пробелы, излагаемый материал не систематизирован; выводы недостаточно аргументированы, имеются смысловые и речевые ошибки	отвечающий демонстрирует знание базовых положений без использования дополнительного материала; проявляет логичность и доказательность изложения материала, но допускает отдельные неточности при использовании ключевых понятий; в ответах на дополнительные вопросы имеются незначительные ошибки;	отвечающий исчерпывающе, логически и аргументировано излагает материал, тесно связывает теорию с практикой посредством иллюстрирующих примеров; обосновывает собственную точку зрения при анализе конкретной проблемы исследования, свободно отвечает на поставленные дополнительные вопросы, делает обоснованные выводы;
У-1	Умеет организовать деятельность клиентов туристской организации	обучающийся поверхностно раскрывает основные теоретические положения; в усвоении программного материала имеются существенные пробелы, излагаемый материал не систематизирован; выводы недостаточно аргументированы, имеются смысловые и речевые ошибки	отвечающий демонстрирует знание базовых положений без использования дополнительного материала; проявляет логичность и доказательность изложения материала, но допускает отдельные неточности при использовании ключевых понятий; в ответах на дополнительные вопросы имеются незначительные ошибки;	отвечающий исчерпывающе, логически и аргументировано излагает материал, тесно связывает теорию с практикой посредством иллюстрирующих примеров; обосновывает собственную точку зрения при анализе конкретной проблемы исследования, свободно отвечает на поставленные дополнительные вопросы, делает обоснованные выводы;
У-2	Умеет организовать деятельность туристской организации	обучающийся поверхностно раскрывает основные теоретические положения; в усвоении программного материала имеются существенные пробелы, излагаемый материал не систематизирован; выводы недостаточно аргументированы, имеются смысловые и речевые ошибки	отвечающий демонстрирует знание базовых положений без использования дополнительного материала; проявляет логичность и доказательность изложения материала, но допускает отдельные неточности при использовании ключевых понятий; в ответах на дополнительные вопросы имеются незначительные ошибки;	отвечающий исчерпывающе, логически и аргументировано излагает материал, тесно связывает теорию с практикой посредством иллюстрирующих примеров; обосновывает собственную точку зрения при анализе конкретной проблемы исследования, свободно отвечает на поставленные дополнительные вопросы, делает обоснованные выводы;
В-1	Владеет клиентоориентированными технологиями в сфере туризма	обучающийся поверхностно раскрывает основные теоретические положения; в усвоении программного материала имеются существенные пробелы, излагаемый материал не систематизирован; выводы недостаточно аргументированы, имеются смысловые и речевые ошибки	отвечающий демонстрирует знание базовых положений без использования дополнительного материала; проявляет логичность и доказательность изложения материала, но допускает отдельные неточности при использовании ключевых понятий; в ответах на	отвечающий исчерпывающе, логически и аргументировано излагает материал, тесно связывает теорию с практикой посредством иллюстрирующих примеров; обосновывает собственную точку зрения при анализе конкретной проблемы



			дополнительные вопросы имеются незначительные ошибки;	исследования, свободно отвечает на поставленные дополнительные вопросы, делает обоснованные выводы;
<b>В-2</b>	Владеет технологиями формирования продвижения туристского продукта	и обучающийся поверхностно раскрывает основные теоретические положения; в усвоении программного материала имеются существенные пробелы, излагаемый материал не систематизирован; выводы недостаточно аргументированы, имеются смысловые и речевые ошибки	отвечающий демонстрирует знание базовых положений без использования дополнительного материала; проявляет логичность и доказательность изложения материала, но допускает отдельные неточности при использовании ключевых понятий; в ответах на дополнительные вопросы имеются незначительные ошибки;	отвечающий исчерпывающе, логически и аргументировано излагает материал, тесно связывает теорию с практикой посредством иллюстрирующих примеров; обосновывает собственную точку зрения при анализе конкретной проблемы исследования, свободно отвечает на поставленные дополнительные вопросы, делает обоснованные выводы;
<b>В-3</b>	Владеет технологиями обслуживания клиентов	обучающийся поверхностно раскрывает основные теоретические положения; в усвоении программного материала имеются существенные пробелы, излагаемый материал не систематизирован; выводы недостаточно аргументированы, имеются смысловые и речевые ошибки	отвечающий демонстрирует знание базовых положений без использования дополнительного материала; проявляет логичность и доказательность изложения материала, но допускает отдельные неточности при использовании ключевых понятий; в ответах на дополнительные вопросы имеются незначительные ошибки;	отвечающий исчерпывающе, логически и аргументировано излагает материал, тесно связывает теорию с практикой посредством иллюстрирующих примеров; обосновывает собственную точку зрения при анализе конкретной проблемы исследования, свободно отвечает на поставленные дополнительные вопросы, делает обоснованные выводы;

*Контрольное задание* оценивается по 100-балльной шкале, которая переводится в пяти балльную шкалу в соответствии с действующим на текущий момент Положением о рейтинговой системе текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов:

- оценка «5» выставляется в случае, если студент выполнил правильно 87–100 % типового задания;
- оценка «4» выставляется в случае, если студент выполнил правильно 75–86 % типового задания;
- оценка «3» выставляется в случае, если студент выполнил правильно 60–74 % типового задания;
- оценка «2» выставляется в случае, если студент выполнил правильно менее 60 % типового задания.

### **Методические материалы, определяющие процедуры оценивания**

Целью промежуточной аттестации по дисциплине является оценка уровня сформированности компетенций согласно учебному плану, а также усвоения обучающимися соответствующих знаний, приобретения умений, навыков и опыта деятельности.

Процедура оценивания охватывает обучающихся, изучающих дисциплину. Процедура оценивания проводится по окончании изучения дисциплины. Оценка уровня сформированности компетенций на этапах их формирования определяется на основании выполнения практико-ориентированные задания. Оценивание практико-ориентированных заданий проводится в соответствии с приведенными критериями:

Практико-ориентированное задание: включает аннотацию, описывающую решаемое задание, постановку практико-ориентированной проблемы (1000-1200 знаков с пробелами); письменный отчет о выполненном задании, включающий сопутствующие факты, положения, варианты, альтернативы, а также иллюстративный материал, схемы, используемые источники информации (не менее двух листов А4); вывод по итогам выполнения практико-ориентированного задания (не менее одного листа А4).

Решение практико-ориентированных заданий осуществляется обучающимися согласно следующим этапам: сбор материалов; обобщение информации; решение; вывод.

На основании выполненных работ оценивается уровень сформированности компетенций на этапах их формирования в рамках изучения дисциплины, а также уровень знаний, умений, навыков и опыта деятельности. Результаты проведения процедуры в установленном порядке проставляются преподавателем в зачетные книжки обучающихся и электронные ведомости, и представляются в деканат факультета. По результатам проведения процедуры оценивания преподавателем делается вывод о результатах промежуточной аттестации по дисциплине.

### **СВЕДЕНИЯ О СОСТОЯНИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ**

Учебный год	Основание	Отметка о наличии изменений	Подпись заведующего кафедрой