

Федеральное государственное образовательное бюджетное учреждение
высшего образования

**«ФИНАНСОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРИ ПРАВИТЕЛЬСТВЕ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

(Финансовый университет)

Краснодарский филиал Финуниверситета

Кафедра «Менеджмент и маркетинг»

УТВЕРЖДАЮ

Директор Краснодарского филиала
Финуниверситета, к.э.н.

 Э.В. Соболев

« 31 » августа 2021 г.



Рубин А.Г.

СТАНДАРТИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ В СФЕРЕ ТУРИЗМА

Рабочая программа дисциплины

Для студентов, обучающихся по направлению подготовки
38.03.02 «Менеджмент»
профиль «Менеджмент индустрии гостеприимства и туризма»
очно-заочная форма обучения

*Рекомендовано Ученым советом Краснодарского филиала Финуниверситета
(протокол № 42 от 31.08.2021)*

*Одобрено кафедрой «Менеджмент и маркетинг»
(протокол № 7 от 26.08.2021)*

Краснодар 2021

УДК 338.46 (073)
ББК 65.291
Р 82

Рубин А.Г.

Стандартизация обслуживания в сфере туризма. Рабочая программа дисциплины для студентов, обучающихся по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент», профиль «Менеджмент индустрии гостеприимства и туризма», очно-заочная форма обучения. – Краснодар: Краснодарский филиал Финуниверситета, кафедра «Менеджмент и маркетинг», 2021. – 49 с.

Дисциплина «Стандартизация обслуживания в сфере туризма» относится к дисциплинам по выбору 6 семестра модуля дисциплин по выбору, углубляющих освоение профиля части, формируемой участниками образовательных отношений блока 1. Дисциплины (модули), образовательной программы для подготовки бакалавров по направлению 38.03.02 «Менеджмент» профиль «Менеджмент индустрии гостеприимства и туризма».

Рабочая программа дисциплины содержит перечень результатов освоения дисциплины, место дисциплины в структуре ОП, объем дисциплины в зачетных и академических часах, содержание дисциплины и форм текущего контроля успеваемости, перечень учебно-методического обеспечения, основной и дополнительной учебной литературы, программного обеспечения и информационных справочных систем, фонд оценочных средств, методические указания, описание материально-технической базы.

Учебное издание

Рубин Александр Гарриевич

СИСТЕМНЫЙ АНАЛИЗ И МОДЕЛИРОВАНИЕ В МЕНЕДЖМЕНТЕ

Рабочая программа дисциплины

Формат 60×90/16. Гарнитура Times New Roman

Усл. п.л. Изд. № _____ от _____. Тираж 100 экз.
Заказ № _____

Отпечатано в Краснодарском филиале Финансового университета

© Рубин А.Г. 2021

© Краснодарский филиал Финуниверситета, 2021

Содержание

1	Наименование дисциплины.....	4
2	Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы (перечень компетенций) с указанием индикаторов их достижения и планируемых результатов обучения по дисциплине.	5
3	Место дисциплины в структуре образовательной программы.....	6
4	Объем дисциплины в зачетных единицах и в академических часах с выделением объема аудиторной (лекции, семинары) и самостоятельной работы обучающихся.....	8
5	Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) дисциплины с указанием их объемов (в академических часах) и видов учебных занятий.....	9
5.1	Содержание дисциплины.....	9
5.2	Учебно-тематический план.....	11
5.3	Содержание семинаров, практических занятий.....	12
6	Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.....	14
6.1	Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение дисциплины, формы внеаудиторной самостоятельной работы.....	14
6.2	Перечень вопросов, заданий, тем для подготовки к текущему контролю.....	17
7	Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.....	20
8	Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.....	39
9	Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.....	40
10	Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.....	41
11	Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень необходимого программного обеспечения и информационных справочных систем.....	47
11.1	Комплект лицензионного программного обеспечения.....	47
11.2	Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы.....	47
11.3	Сертифицированные программные и аппаратные средства защиты информации.....	47
12	Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.....	49

1 Наименование дисциплины

Б1.В.03.ДВ.03.03 – Стандартизация обслуживания в сфере туризма.

Цель дисциплины – формирование у студентов профессиональных компетенций, получение комплексного представления о задачах, направлениях и методах стандартизации и сертификации в туризме; освоение комплекса знаний, умений и навыков в туристической деятельности, изучение основных и перспективных направлений туристической деятельности, как эмпирической основы разработки туристского продукта для организации комплексного туристского обслуживания в основных сегментах туристской индустрии.

Задачи дисциплины:

- овладение студентами вопросами стандартизации и сертификации туристских услуг туристских предприятий;
- ознакомить обучающихся с нормативной документацией по лицензированию, стандартизации и сертификации туристских услуг в РФ
- овладение умением применять данные знания на практике.

2 Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы (перечень компетенций) с указанием индикаторов их достижения и планируемых результатов обучения по дисциплине

Совместно с другими дисциплинами профессионального цикла ОС ВО Финуниверситета учебная дисциплина «Стандартизация обслуживания в сфере туризма» обеспечивает инструментарий формирования следующих компетенций бакалавра менеджмента:

Таблица 1 – Компетенции, формируемые в результате изучения дисциплины «Системный анализ и моделирование в менеджменте»

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Результаты обучения (умения и знания), соотнесенные с индикаторами достижения компетенции
<i>Профессиональные компетенции профиля (ПКП)</i>			
ПКП-4	Способность управлять качеством туристского продукта анализировать отзывы, жалобы и претензии туристов к качеству туристского продукта. Вести переговоры с туроператорами, согласовывать основные условия договоров на предоставление услуг, контролировать выполнение туроператором обязательств по заключенным договорам	1. Демонстрирует знания отечественных и зарубежных практик управления качеством в сфере туризма и гостеприимства.	– <i>знать</i> инновационные технологии в менеджменте качества услуг в сфере туризма и гостеприимства; – <i>уметь</i> применять инновационные подходы для решения возникающих проблем
		2. Обосновывает выбор стратегических инструментов повышения качества услуг.	– <i>знать</i> : теоретические основы анализа внешней и внутренней среды организации, методы сбора анализа и обработки данных; – <i>уметь</i> применять современные методики стратегического анализа для принятия управленческих решений.
		3. Применяет эффективные методы ведения переговоров, согласования условий договоров с партнерами по предоставлению услуг	– <i>знать</i> методы ведения переговоров с партнерами; – <i>уметь</i> вести переговоры с партнерами, согласовывая условия договоров по предоставлению услуг.

3 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Стандартизация обслуживания в сфере туризма» относится к дисциплинам по выбору 6 семестра модуля дисциплин по выбору, углубляющих освоение профиля части, формируемой участниками образовательных отношений блока 1. Дисциплины (модули), образовательной программы для подготовки бакалавров по направлению 38.03.02 «Менеджмент» профиль «Менеджмент индустрии гостеприимства и туризма».

Дисциплине предшествуют следующие дисциплины: «Основы бизнеса», «Теория и история менеджмента», «Теория организации».

Знания и навыки, полученные в процессе изучения дисциплины «Системный анализ и моделирование в менеджменте» будут использованы студентами при изучении последующих профессиональных дисциплин: «Управление эффективностью и результативностью», «Управление качеством в индустрии гостеприимства и туризме», «Управление проектами в индустрии гостеприимства и туризме», «Управление рисками в индустрии туризма», «Управление инновационными и предпринимательскими проектами», предусмотренных учебным планом, при написании контрольной работы, выполнении домашнего творческого задания, а также в процессе решения круга задач профессиональной деятельности в дальнейшем.

Таблица 2 – Междисциплинарные связи тем дисциплины с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами

№ п/п	Наименование обеспечиваемых (последующих) дисциплин	Номера разделов (тем) данной дисциплины, необходимых для изучения обеспечиваемых (последующих) дисциплин					
		1	2	3	4	5	6
1	Управление эффективностью и результативностью	*	*	*	*	*	*
2	Управление качеством в индустрии гостеприимства и туризме	*	*	*	*	*	*
3	Управление проектами в индустрии гостеприимства и туризме	*	*	*	*	*	*
4	Управление рисками в индустрии туризма	*	*	*	*	*	*

№ п/п	Наименование обеспечиваемых (последующих) дисциплин	Номера разделов (тем) данной дисциплины, необходимых для изучения обеспечиваемых (последующих) дисциплин					
		1	2	3	4	5	6
5	Управление инновационными и предпринимательскими проектами	*	*	*	*	*	*

4 Объем дисциплины в зачетных единицах и в академических часах с выделением объема аудиторной (лекции, семинары) и самостоятельной работы обучающихся

Для направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент» профиль «Менеджмент индустрии гостеприимства и туризма» общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 зач. ед., 108 часов (таблица 3).

Таблица 3 – Трудоемкость дисциплины «Стандартизация обслуживания в сфере туризма» очно-заочная форма обучения

Вид учебной работы по дисциплине	Всего (в з/е и часах)	Семестр 6 (в часах)
Общая трудоемкость дисциплины	3 з.е.108 ч.	3 з.е.108 ч.
Контактная работа - Аудиторные занятия	20	20
<i>Лекции</i>	8	8
<i>Практические и семинарские занятия занятия,</i>	12	12
<i>в т.ч., занятия в интерактивных формах</i>	10	10
Самостоятельная работа	88	88
<i>В семестре</i>	88	88
<i>В сессию</i>	-	-
Вид текущего контроля	контр. раб.	контр. раб.
Вид промежуточной аттестации	зачет	зачет

5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) дисциплины с указанием их объемов (в академических часах) и видов учебных занятий

5.1.Содержание дисциплины

Тема 1. Сущность и содержание стандартизации

Понятие стандартизации. Цели стандартизации. Основные задачи стандартизации. Область стандартизации. Объекты, принципы и методы стандартизации. Объекты стандартизации в туристской сфере. Комплексная стандартизация. Опережающая стандартизация.

Тема 2. Исторические основы развития стандартизации

История развития сертификации. Эволюции принципов и методов трудовой деятельности людей. Развитие стандартизации на основе разработанных нормативных документов и событий. Событие, которое можно считать началом стандартизации

Тема 3. Организация работ по стандартизации в Российской Федерации

Стандартизация в зарубежных странах Правовые основы стандартизации и ее задачи. Основные законодательные акты. Закон «О стандартизации». Принципы и задачи стандартизации в России. основополагающие стандарты Государственной системы стандартизации (ГСС). Система стандартов в туристской деятельности.

Тема 4. Международный опыт стандартизации услуг

Туристские услуги и контроль качества туристских услуг Британский институт стандартов. Основные функции BSI. Состав BSI. Немецкий институт стандартов. Члены DIN. Принципы деятельности немецкой национальной

организации по стандартизации.

Тема 5. Сущность и содержание сертификации в сфере туризма

Организационно-методические принципы сертификации в Российской Федерации. Российские системы сертификации. Туристские услуги, их структура. Основные термины и определения, используемые в сфере туризма. Требования, предъявляемые к туристским услугам. Контроль качества туристских услуг. Виды туров. Формирование тура. Гостиничные услуги, их стандартизация. Виды услуг, оказываемые населению.

Тема 6. Международная сертификация туристских услуг

Сертификация туристских услуг Основные термины и понятие. Общее понятие о сертификации. Цели сертификации. Основные принципы сертификации. Участники сертификации. Системы сертификации. Сертификат соответствия. Знак соответствия. Основные объекты сертификации.

5.2 Учебно-тематический план

Темы дисциплины и виды занятий для направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент», профиль «Менеджмент индустрии гостеприимства и туризма», представлены в таблице 4.

Таблица 4 – Распределение бюджета времени при изучении дисциплины «Стандартизация обслуживания в сфере туризма», очно-заочная форма обучения (в часах)

№	Наименование темы (раздела) дисциплины	Трудоемкость в часах						Формы текущего контроля успевае- мости
		Все- го	Аудиторная работа				Само- стоя- тельная работа	
			Об- щая	Лек- ции	Практичес- кие и семинарск ие занятия	Занятия в интеракт ивных формах/ % от аудиторн		
1.	Сущность и содержание стандартизации	17	3	1	2	1	14	Самостоят ельные работы. Участие в решении задач на практичес ких занятиях. Собеседов ания по домашним заданиям. Контрольн ая работа.
2.	Исторические основы развития стандартизации	17	3	1	2	1	14	
3.	Организация работ по стандартизации в Российской Федерации	17	3	1	2	2	14	
4.	Международный опыт стандартизации услуг	17	3	1	2	2	14	
5.	Сущность и содержание сертификации в сфере туризма	20	4	2	2	2	16	
6.	Международная сертификация туристских услуг	20	4	2	2	2	16	
	В целом по дисциплине	108	20	8	12	10	88	
	Итого в %					50		

5.3 Содержание практических занятий

Цель проведения практических занятий – более глубокое усвоение студентами теоретических знаний и формирование навыков их применения в практической деятельности. Содержание практических занятий для направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент», профиль «Менеджмент индустрии гостеприимства и туризма» представлено в таблице 5.

Таблица 5 – Трудоемкость практических занятий по дисциплине «Стандартизация обслуживания в сфере туризма» для направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент», профиль «Менеджмент индустрии гостеприимства и туризма» очно-заочная форма обучения

Наименование тем (разделов) дисциплины	Перечень вопросов для обсуждения на семинарских, практических занятиях, рекомендуемые источники из разделов 8,9	Формы проведения занятий
Тема 1. Сущность и содержание стандартизации	Понятие стандартизации. Цели стандартизации. Основные задачи стандартизации. Область стандартизации. Объекты, принципы и методы стандартизации. Объекты стандартизации в туристской сфере. Комплексная стандартизация. Опережающая стандартизация. Рекомендуемые источники: раздел 8 (№ 1–5), раздел 9 (№ 1–5).	Опрос. Дискуссия по актуальным вопросам темы. Ситуационные и практические задачи.
Тема 2. Исторические основы развития стандартизации	История развития сертификации. Эволюции принципов и методов трудовой деятельности людей. Развитие стандартизации на основе разработанных нормативных документов и событий. Событие, которое можно считать началом стандартизации Рекомендуемые источники: раздел 8 (№ 1–5), раздел 9 (№ 1–5).	Опрос. Дискуссия по актуальным вопросам темы. Ситуационные и практические задачи.
Тема 3. Организация работ по стандартизации в Российской Федерации	Стандартизация в зарубежных странах Правовые основы стандартизации и ее задачи. Основные законодательные акты. Закон «О стандартизации». Принципы и задачи стандартизации в России. Основополагающие стандарты Государственной системы стандартизации (ГСС). Система стандартов в туристской деятельности. Рекомендуемые источники: раздел 8 (№ 1–5), раздел 9 (№ 1–5).	Опрос. Дискуссия по актуальным вопросам темы. Рассмотрение практических примеров и задач.

Тема 4. Международ- ный опыт стандартизации услуг	<p>Международный опыт стандартизации услуг Туристские услуги и контроль качества туристских услуг Британский институт стандартов. Основные функции BSI. Состав BSI. Немецкий институт стандартов. Члены DIN. Принципы деятельности немецкой национальной организации по стандартизации.</p> <p>Рекомендуемые источники: раздел 8 (№ 1–5), раздел 9 (№ 1–5).</p>	Опрос. Дискуссия по актуальным вопросам темы. Рассмотрение практических примеров и задач.
Тема 5. Сущность и содержание сертификации в сфере туризма	<p>Понятие модели. Модели системного анализа: физические модели, математические модели на основе методов формального представления систем (МФПС), модели, основанные на методах активизации интуиции специалистов (МАИС), модели, сочетающие МАИС и МФПС, модели представления и извлечения знаний, имитационные модели.</p> <p>Рекомендуемые источники: раздел 8 (№ 1–5), раздел 9 (№ 1–5).</p>	Опрос. Дискуссия по актуальным вопросам темы. Рассмотрение практических примеров и задач.
Тема 6. Международна я сертификация туристских услуг	<p>Организационно-методические принципы сертификации в Российской Федерации. Российские системы сертификации. Туристские услуги, их структура. Основные термины и определения, используемые в сфере туризма. Требования, предъявляемые к туристским услугам. Контроль качества туристских услуг. Виды туров. Формирование тура. Гостиничные услуги, их стандартизация. Виды услуг, оказываемые населению.</p> <p>Рекомендуемые источники: раздел 8 (№ 1–5), раздел 9 (№ 1–5).</p>	Опрос. Дискуссия по актуальным вопросам темы. Рассмотрение практических примеров и задач.

6 Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

6.1 Формы внеаудиторной самостоятельной работы

Самостоятельная работа студента в процессе изучения дисциплины включает:

- освоение рекомендованной преподавателем по данной дисциплине основной и дополнительной учебной литературы;
- изучение корпоративных образовательных ресурсов (электронные учебники, электронные библиотеки, электронные видеокурсы и др.);
- выполнение домашних заданий в виде решения отдельных задач;
- самостоятельный поиск информации в Интернете;
- выполнение контрольной работы;
- консультации по наиболее сложным вопросам;
- участие в работе видео-клуба по кафедре и ежегодных студенческих научных конференциях;
- подготовку к зачету.

На самостоятельную работу студентов, обучающихся по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент» профиль «Менеджмент индустрии гостеприимства и туризма» очно-заочная форма обучения отводится 88 часов учебного времени. Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение обучающимися дисциплины, приведен в таблице 6.

Таблица 6 – Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение обучающимися дисциплины «Системный анализ и моделирование в менеджменте» для направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент» профиль «Менеджмент индустрии гостеприимства и туризма» очно-заочная форма обучения

Наименование разделов, тем, входящих в дисциплину	Указание разделов и тем, отводимых на самостоятельное освоение обучающимися	Форма внеаудиторной самостоятельной работы
Тема 1. Основы системного подхода в менеджменте	Понятие стандартизации. Цели стандартизации. Основные задачи стандартизации. Область стандартизации. Объекты, принципы и методы стандартизации. Объекты стандартизации в туристской сфере. Комплексная стандартизация. Опережающая стандартизация.	<ul style="list-style-type: none"> - работа с учебной, научной и справочной литературой; - работа с интернет- ресурсами; - работа с ресурсами - работа с ресурсами электронной информационно-образовательной среды филиала Финуниверситета; - подготовка к практическим занятиям; - выполнение контрольной работы; - подготовка к зачету.
Тема 2. Свойства систем	История развития сертификации. Эволюции принципов и методов трудовой деятельности людей. Развитие стандартизации на основе разработанных нормативных документов и событий. Событие, которое можно считать началом стандартизации	<ul style="list-style-type: none"> - работа с учебной, научной и справочной литературой; - работа с интернет- ресурсами; - работа с ресурсами - работа с ресурсами электронной информационно-образовательной среды филиала Финуниверситета; - подготовка к практическим занятиям; - выполнение контрольной работы; - подготовка к зачету.
Тема 3 Системное представление об организации	Стандартизация в зарубежных странах Правовые основы стандартизации и ее задачи. Основные законодательные акты. Закон «О стандартизации». Принципы и задачи стандартизации в России. Основополагающие стандарты Государственной системы стандартизации (ГСС). Система стандартов в туристской деятельности.	<ul style="list-style-type: none"> - работа с учебной, научной и справочной литературой; - работа с интернет- ресурсами; - работа с ресурсами - работа с ресурсами электронной информационно-образовательной среды филиала Финуниверситета; - подготовка к практическим занятиям; - выполнение контрольной

		<p>работы;</p> <ul style="list-style-type: none"> - подготовка к зачету.
<p>Тема 4. Инструментарий системного анализа в менеджменте</p>	<p>Международный опыт стандартизации услуг Туристские услуги и контроль качества туристских услуг Британский институт стандартов. Основные функции BSI. Состав BSI. Немецкий институт стандартов. Члены DIN. Принципы деятельности немецкой национальной организации по стандартизации.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - работа с учебной, научной и справочной литературой; - работа с интернет- ресурсами; - работа с ресурсами - работа с ресурсами электронной информационно-образовательной среды филиала Финуниверситета; - подготовка к практическим занятиям; - выполнение контрольной работы; - подготовка к зачету.
<p>Тема 5. Виды моделей, используемых в менеджменте</p>	<p>Понятие модели. Модели системного анализа: физические модели, математические модели на основе методов формального представления систем (МФПС), модели, основанные на методах активизации интуиции специалистов (МАИС), модели, сочетающие МАИС и МФПС, модели представления и извлечения знаний, имитационные модели.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - работа с учебной, научной и справочной литературой; - работа с интернет- ресурсами; - работа с ресурсами - работа с ресурсами электронной информационно-образовательной среды филиала Финуниверситета; - подготовка к практическим занятиям; - выполнение контрольной работы; - подготовка к зачету.
<p>Тема 6. Процесс построения модели</p>	<p>Организационно-методические принципы сертификации в Российской Федерации. Российские системы сертификации. Туристские услуги, их структура. Основные термины и определения, используемые в сфере туризма. Требования, предъявляемые к туристским услугам. Контроль качества туристских услуг. Виды туров. Формирование тура. Гостиничные услуги, их стандартизация. Виды услуг, оказываемые населению.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - работа с учебной, научной и справочной литературой; - работа с интернет- ресурсами; - работа с ресурсами - работа с ресурсами электронной информационно-образовательной среды филиала Финуниверситета; - подготовка к практическим занятиям; - выполнение контрольной работы; - подготовка к зачету.

6.2 Перечень вопросов, заданий, тем для подготовки к текущему контролю

В аудиторную и внеаудиторную самостоятельную работу студентов входит работа с учебной, научной и справочной литературой, работа с интернет-ресурсами, подготовка к практическим занятиям, выполнение контрольной работы, подготовка к зачету.

Методические рекомендации по выполнению контрольной работы приведены в п. 10.

Перечень контрольных вопросов по дисциплине

1. Понятие стандартизации и цели стандартизации.
2. Основные задачи стандартизации.
3. Область стандартизации.
4. Объекты, принципы и методы стандартизации.
5. Объекты стандартизации в туристской сфере.
6. Комплексная стандартизация.
7. Опережающая стандартизация.
8. История развития сертификации.
9. Эволюции принципов и методов трудовой деятельности людей.
10. Развитие стандартизации на основе разработанных нормативных документов и событий.
11. Стандартизация в зарубежных странах.
12. Правовые основы стандартизации и ее задачи.
13. Основные законодательные акты. Закон «О стандартизации».
14. Принципы и задачи стандартизации в России.
15. основополагающие стандарты Государственной системы стандартизации (ГСС).
16. Система стандартов в туристской деятельности.
17. Британский институт стандартов.

18. Немецкий институт стандартов.
19. Организационно-методические принципы сертификации в Российской Федерации.
20. Российские системы сертификации.
21. Туристские услуги, их структура.
22. Требования, предъявляемые к туристским услугам.
23. Контроль качества туристских услуг.
24. Виды туров и их формирование.
25. Гостиничные услуги и их стандартизация.
26. Понятие сертификации туристских услуг.
27. Цели и основные принципы сертификации.
28. Участники сертификации.
29. Системы сертификации.
30. Основные объекты сертификации.

С целью стимулирования систематической подготовки студентов к практическим и семинарским занятиям по дисциплине вводится комплексный подход к оценке, получаемой студентами по итогам изучения дисциплины. На основании положения о системе оценки знаний студентов в Финансовом университете действует 100-балльная система оценки знаний. Это означает, что оценка, получаемая по итогам изучения дисциплины, состоит из двух частей: текущего контроля студентов – максимальная оценка 40 баллов и результатов работы на зачете – максимальная оценка 60 баллов.

Текущий контроль осуществляется в ходе учебного процесса и консультирования студентов, по результатам выполнения самостоятельных работ. Основными формами текущего контроля знаний являются:

- обсуждение вынесенных в планах семинарских занятий вопросов тем и контрольных вопросов;

- решение задач, тестов и их обсуждение в точки зрения умения формулировать выводы, вносить рекомендации и принимать адекватные управленческие решения;

- выполнение контрольной работы;

- обсуждение законодательных, правовых и нормативных актов.

40 баллов, полученные студентом в течение семестра, должны означать самую высокую характеристику его работы. Такой балл получают студенты, которые на семинарских и практических занятиях систематически показывают высокие результаты при опросах, проявляют активность при обсуждении изучаемых проблем, в полном объеме выполняют учебную программу, не имеют пропусков.

Вторая составляющая оценивает работу на зачете и не может превышать 60 баллов.

О данном подходе к оценке знаний студентов преподаватель информирует студентов на первом семинарском (практическом) занятии. На последнем семинарском занятии студентам сообщается оценка, которую они получают по итогам работы в семестре. Студенты могут улучшить свою оценку по итогам работы в семестре за счет отработки пропущенных занятий.

Промежуточный контроль по учебной дисциплине «Стандартизация обслуживания в сфере туризма» направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент» профиль «Менеджмент индустрии гостеприимства и туризма» проводится в форме зачета в письменной/устной форме в виде ответов на вопросы.

Критерии бальной-рейтинговой оценки текущего контроля успеваемости содержатся в соответствующих методических рекомендациях кафедры «Менеджмент и маркетинг».

7 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Перечень компетенций и их структура в виде знаний, умений содержится в разделе 2 рабочей программы «Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы (перечень компетенций) с указанием индикаторов их достижения и планируемых результатов обучения по дисциплине».

Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки индикаторов достижения компетенций, умений и знаний

Вопросы для подготовки к зачету

1. Понятие стандартизации и цели стандартизации.
2. Основные задачи стандартизации.
3. Область стандартизации.
4. Объекты, принципы и методы стандартизации.
5. Объекты стандартизации в туристской сфере.
6. Комплексная стандартизация.
7. Опережающая стандартизация.
8. История развития сертификации.
9. Эволюции принципов и методов трудовой деятельности людей.
10. Развитие стандартизации на основе разработанных нормативных документов и событий.
11. Стандартизация в зарубежных странах.
12. Правовые основы стандартизации и ее задачи.
13. Основные законодательные акты. Закон «О стандартизации».
14. Принципы и задачи стандартизации в России.
15. основополагающие стандарты Государственной системы стандартизации (ГСС).

16. Система стандартов в туристской деятельности.
17. Британский институт стандартов.
18. Немецкий институт стандартов.
19. Организационно-методические принципы сертификации в Российской Федерации.
20. Российские системы сертификации.
21. Туристские услуги, их структура.
22. Требования, предъявляемые к туристским услугам.
23. Контроль качества туристских услуг.
24. Виды туров и их формирование.
25. Гостиничные услуги и их стандартизация.
26. Понятие сертификации туристских услуг.
27. Цели и основные принципы сертификации.
28. Участники сертификации.
29. Системы сертификации.
30. Основные объекты сертификации.

Примеры тестовых заданий

Для самоконтроля своих знаний студентам рекомендуется выполнить тестовые задания. Из приведенных вариантов ответа необходимо выбрать один или несколько правильных.

1. Какое из перечисленных мероприятий не относится к государственному регулированию туристской деятельности в РФ?

а) определение приоритетных направлений, нормативно-правового регулирования и разработки программ развития туризма;

б) содействие в продвижении туристского продукта, защиты прав и интересов туристов и обеспечения их безопасности;

в) содействие кадровому обеспечению, развитию научных исследований,

стандартизации и классификации объектов туристской индустрии;

г) информационного обеспечения, создания благоприятных условий для развития туристской индустрии и оказания государственных услуг в сфере туризма;

д) взаимодействия с иностранными государствами и международными организациями в сфере туризма, в том числе и за пределами РФ;

е) обязательного лицензирования туроператорской и турагентской деятельности, усиления командно – административных методов регулирования туристской деятельностью.

2. Из чего состоит законодательство РФ о туристской деятельности?

а) из ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ», принимаемых в соответствии с ним федеральных законов и иных нормативно-правовых актов РФ, а также законов и иных нормативных правовых актов субъектов РФ;

б) из Конституции РФ, федеральных законов и подзаконных актов, определяющих развитие туристской деятельности и связанного с ним сервиса в РФ;

в) из федеральных законов РФ и законов субъектов РФ, направленных на развитие международного, выездного, въездного и внутреннего туризма в РФ;

г) из федеральных законодательных и подзаконных актов, законодательных и подзаконных актов субъектов РФ и органов местного самоуправления по вопросам туризма;

д) из международных соглашений по туризму и отечественных нормативно – правовых актов об основах туристской деятельности в стране и за рубежом;

е) из двухсторонних межгосударственных договоров о культурном и туристском обмене и оказании взаимной юридической помощи в сфере туризма и гостеприимства.

3. Когда был принят Федеральный закон РФ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»?

а) 4 октября 1996 г.;

- б) 14 ноября 1996 г.;
- в) 24 ноября 1996 г.;
- г) 17 января 2007 г.;
- д) 24 января 2007 г.;
- е) 5 февраля 2007 г.

4. Временные выезды (путешествия) граждан РФ, иностранных граждан и лиц без гражданства с постоянного места жительства в оздоровительных, познавательных, профессионально – деловых, спортивных, религиозных и иных целях без занятия оплачиваемой деятельностью в стране (месте) временного пребывания называется:

- а) туристской деятельностью;
- б) путешествием;
- в) полонничеством;
- г) туризмом;
- д) отпуском;
- е) отдыхом.

5. Туроператорская и турагентская деятельность, а также иная деятельность по организации путешествий называется:

- а) деятельностью турфирм;
- б) досуговой деятельностью;
- в) организацией путешествий;
- г) организацией отдыха;
- д) туристической деятельностью;
- е) предпринимательством.

6. Комплекс услуг по размещению, перевозке, питанию туристов, экскурсионные услуги, а также услуги гидов – переводчиков и другие услуги, предоставляемые в зависимости от целей путешествия, называются:

- а) туристским сервисом;
- б) сферой обслуживания;

- в) социально- культурным комплексом;
- г) туристским продуктом;
- д) гостинично-туристским предприятием;
- е) туром.

7. Природные, исторические, социально-культурные объекты, включающие объекты туристского показа, а также иные объекты, способные удовлетворить духовные потребности туристов, содействовать восстановлению и развитию их физических сил, называются:

- а) туристскими возможностями;
- б) туристскими достопримечательностями;
- в) туристскими ресурсами;
- г) объектами туристского показа;
- д) объектами туристского посещения;
- е) достопримечательностями путешествия.

8. 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, называется:

- а) путешественником;
- б) пилигримом;
- в) экскурсантом;
- г) туристом;
- д) иностранцем;
- е) апатридом.

9. Лицо, посещающее страну (место) временного пребывания в познавательных целях на период менее 24 часов без ночевки в стране (месте) временного пребывания и использующее услуги экскурсовода (гида), гида – переводчика, называется:

- а) путешественником;
- б) туристом;
- в) отдыхающим;
- г) посетителем;
- д) клиентом;
- е) экскурсантом.

10. Право на тур, предназначенное для реализации туристу, называется:

- а) туристским продуктом;
- б) правом на путешествие;
- в) туристским товаром;
- г) туристской путевкой;
- д) реальной возможностью на путешествие;
- е) продвижением тура.

11. Совокупность гостиниц и иных средств размещения, средств транспорта, объектов общественного питания, объектов и средств развлечения, объектов познавательного, делового, оздоровительного, спортивного и иного назначения, организаций, осуществляющих туроператорскую и турагентскую деятельность, а также организаций, предоставляющих экскурсионные услуги и услуги гидов-переводчиков, называется:

- а) комплексом туристских услуг;
- б) туристским сервисом;
- в) социально-культурным обслуживанием;
- г) туристским продуктом;
- д) туристско-гостиничным комплексом;
- е) туристской индустрией.

12. Комплекс мер, направленных на реализацию туристского продукта (реклама, участие в специализированных выставках, ярмарках, организация туристских информационных центров по продаже туристского продукта, издание каталогов, буклетов и др.), называется:

- а) продажей туристских путевок;
- б) продвижением туристского продукта;
- в) туристской индустрией;
- г) пиар компанией;
- д) туристской торговлей;
- е) развитием туристских возможностей.

13. Деятельность туроператора или турагента по заключению договора о реализации туристского продукта с туристом или иным заказчиком туристского продукта, а также деятельность туроператора и (или) третьих лиц по оказанию туристу услуг в соответствии с данным договором, называется:

- а) заключение договора купли- продажи;
- б) распродажа туристских путевок;
- в) реализация туристского продукта;
- г) торговля турами;
- д) продвижением туристского продукта;
- е) реализацией заказа на осуществление тура.

14. Документ, подтверждающий факт передачи туристского продукта, называется:

- а) квитанцией;
- б) чеком;
- в) справкой;
- г) ваучером;
- д) туристской путевкой;
- е) туром.

15. Документ, устанавливающий право туриста на услуги, входящие в состав тура, и подтверждающий факт их оказания, называется:

- а) туристским ваучером;
- б) памяткой туриста;
- в) квитанцией об оплате услуг;

- г) туристским маршрутом;
- д) туристское требование.

16. Деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом, называется:

- а) исполнением туристского заказа;
- б) туроператорской деятельностью;
- в) турагентской деятельностью;
- г) деятельностью турфирм;
- д) торговлей турами;
- е) продвижением турпродукта.

17. Деятельность по продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом, называется:

- а) продажей туристских продуктов;
- б) реализацией туристских путевок;
- в) продвижением туристского продукта;
- г) турагентской деятельностью;
- д) реализацией туристского продукта;
- е) коммерческой деятельностью.

18. В РФ действуют следующие стандарты и классификаторы (кроме одного):

- а) национальные стандарты;
- б) двухсторонние международные стандарты;
- в) международные стандарты;
- г) правила и рекомендации по стандартизации;
- д) общероссийские классификаторы;
- е) стандарты отраслей и предприятий.

19. Сертификация – это...:

- а) совокупность правил выполнения работ по сертификации;
- б) совокупность правил функционирования системы сертификации в

целом;

- в) официальное признание органом по аккредитации соответствия качества;
- г) форма подтверждения соответствия определенных объектов требованиям технических регламентов, стандартов или условиям договоров, осуществляемая национальным органом по сертификации;
- д) прямое или косвенное соблюдение требований, предъявляемых к объекту;
- е) документальное удостоверение соответствия продукции требованиям технических регламентов, стандартов или условиям договора.

20. Процедура добровольной сертификации НЕ включает в себя следующий пункт:

- а) подача заявления на сертификацию;
- б) рассмотрение заявки и принятие решения о выборе подходящей схемы сертификации;
- в) проведение проверок и анализ документов;
- г) согласование решения о выдаче сертификата с руководителем органа местного самоуправления;
- д) выдача сертификата;
- е) заключение договора на инспекционный контроль и его реализацию.

21. Под безопасностью туризма понимается:

а) безопасность туристов (экскурсантов), сохранность их имущества, а также не нанесение ущерба при совершении путешествий окружающей среде, материальным и духовным ценностям общества, а так же безопасности государства;

б) безопасность туристов (экскурсантов), сохранность их имущества, а также не нанесение ущерба при совершении путешествий окружающей среде, материальным и духовным ценностям общества;

в) безопасность туристов (экскурсантов), сохранность их имущества, а также не нанесение ущерба при совершении путешествий окружающей среде и

материальным ценностям общества;

г) личная безопасность туристов (экскурсантов), сохранность их имущества, а также не нанесение ущерба при совершении путешествий окружающей среде;

д) безопасность туристов (экскурсантов) и сохранность их имущества;

е) безопасность туристов, туроператоров и турагентов.

22. Что предпринимает Федеральный орган исполнительной власти в сфере туризма в случае возникновения опасности для туристов:

а) информирует туроператоров, турагентов и туристов (экскурсантов) об угрозе безопасности в стране (месте) временного пребывания;

б) организует эвакуацию туристов на родину;

в) высылает в опасные районы отряды МЧС;

г) мобилизует работников медицинской службы на оказание помощи;

д) осуществляет помощь по линии дипломатических отношений;

е) привлекает к оказанию помощи военнослужащих ВР РФ.

23. В туризме и гостиничном бизнесе наиболее распространенными являются: агентский договор, договор поручения, договор комиссии, договор возмездного оказания услуг, аренды, страхования, перевозки, купли-продажи, франчайзинга, и некоторые другие. Что такое договор купли-продажи?

а) это договор, согласно которому одна сторона передает другой стороне за плату имущество во временное пользование;

б) это договор, согласно которому, одна сторона (продавец) передает другой стороне (покупателю) определенный товар за определенную плату в вечное владение, пользование и распоряжение;

в) это договор, разрешающий одному лицу продавать товары другим лицам за плату;

г) это договор, согласно которому разрешена торговля товарами в определенном месте по определенным правилам;

д) это договор, согласно которому товар переходит из рук в руки за деньги;

е) это договор оптовой продажи товаров.

24. В области международного туризма действует «Международная конвенция по контракту на путешествие» (1970 г.), в соответствии с которой предусмотрены «Контракт на организацию путешествия» и «Посреднический контракт на продажу путешествия». Они включают следующие положения кроме одного. Какого?

а) место и дата заключения контракта, имя и адрес организатора, имя (имена) путешественников и их поручителей;

б) место и дата начала и окончания путешествия, его продолжительность и информация об услугах;

в) минимальное число туристов и стоимость контракта;

г) условия и причина, являющиеся основанием для расторжения контракта;

д) порядок разрешения споров между сторонами контракта;

е) условия обязательного страхования на все случаи риска в течение всего путешествия.

25. За сколько дней до начала путешествия его организаторы могут расторгнуть контракт без возмещения убытков в связи с тем, что не было обеспечено минимальное число путешественников?

а) 3 дня;

б) 7 дней;

в) 15 дней;

г) 20 дней;

д) 30 дней;

е) 35 дней.

26. При каком увеличении общей цены контракта путешественник может расторгнуть его без возмещения убытков организатору путешествия?

а) на 5%;

б) на 10%;

в) на 20%;

- г) на 25%;
- д) на 30%;
- е) на 50%.

27. Международная гостиничная Конвенция (1979 г.) дает определение применяемых терминов. Ваучер – это:

- а) контракт, по которому владелец гостиницы обязуется предоставить услуги клиенту туристического агента;
- б) прейскурант цен на услуги, предоставляемые гостиницей;
- в) коммерсант, в чьи обязанности входит бронирование номеров, билетов и т. п.;
- г) документ, выпускаемый туристским агентом, в соответствии с которым тур-агент принимает на себя обязанности оплатить владельцу гостиницы услуги (в соответствии с указанными в нем видами и ценой), предоставленные клиенту тур-агента;
- д) средство размещения, входящее в МГА;
- е) контракт по продаже услуг группе клиентов.

28. Сумма предварительной оплаты гостиничных услуг по Международной гостиничной Конвенции эквивалентна:

- а) цене забронированных услуг за одни сутки пребывания в несезон и за трое суток пребывания в сезон, «пик»;
- б) 10 МРОТ;
- в) 10 Евро;
- г) 10 долларов США;
- д) цене проживания и питания в течение трех дней;
- е) цене проживания и питания в течение суток.

29. Туристские формальности - это:

- а) правила, условия и действия, необходимые с точки зрения законности и установленного в государстве порядка, обязательно соблюдаемые при организации, оформлении и производстве международного культурного обмена и

туризма;

- б) правила пересечения государственной границы;
- в) препоны в таможенном производстве;
- г) условия валютно-денежного оборота;
- д) манера официального поведения в обществе;
- е) правила, которые должен соблюдать иностранец в зарубежной стране с точки зрения местной власти, традиций и обычаев местного населения.

30. К существенным изменениям обстоятельств заключения договора о туристическом обслуживании относятся следующие пункты, кроме одного:

- а) значительное ухудшение условий путешествия и изменение сроков совершения путешествия;
- б) изменение сферы деятельности или перепрофилирование деятельности турпредприятия;
- в) недобор указанного в договоре минимального количества туристов в группе;
- г) непредвиденный рост транспортных тарифов;
- д) введение новых или повышение действующих ставок налогов, сборов и пошлин;
- е) резкое изменение курса национальных валют.

31. «Гаагская декларация по туризму» (1989г.) сформировала принципы межгосударственного сотрудничества в сфере туризма и связанной с ней социально-культурного сервиса (все пункты, кроме одного):

- а) упрощение пограничных и визовых формальностей;
- б) упрощение таможенных и валютных формальностей;
- в) всестороннее обеспечение безопасности туристов;
- г) отмена паспортного контроля;
- д) создание надежной инфраструктуры приема иностранных граждан;
- е) комплексное планирование туризма на основе концепции «поддерживаемого развития».

32. «Манильская декларация» по мировому туризму (1980 г.) провозгласила приоритет духовных ценностей в международном туризме и культурном обмене. При этом к духовным ценностям отнесены следующие (кроме пункты, кроме одного):

- а) полное и гармоничное развитие человеческой личности;
- б) возрастание роли познания и воспитания людей;
- в) равенство прав народов в определении своей судьбы;
- г) освобождение человека, уважение его достоинства и индивидуальности;
- д) изучение самобытности культур и уважение моральных ценностей народов;
- е) приоритет западной культуры над восточной, азиатской и африканской.

33. «Документ Акапулько» (1982 г.) поставил задачи по развитию туризма и социально-культурного сервиса путем достижения следующих целей (кроме одной):

- а) всеобщее признание права на отдых и оплачиваемые отпуска для рабочих, принятие мер по повышению покупательных способностей граждан;
- б) упрощение пограничных формальностей, улучшение условий перевозок, введение льготных тарифов, привлечение к путешествиям людей со средними и незначительными доходами;
- в) охрана окружающей среды, природного, исторического и культурного достояния каждой страны, оптимального использования их культурных и туристских ресурсов;
- г) выпуск объективных информационных материалов и представление их в распоряжение туроператоров и потребителей туруслуг;
- д) привлечение основных культурных потоков и путешествий в страны Европы и США.

34. «Хартия туризма» (1985 г.) подчеркнула право каждого человека на доступ к культурным ценностям и отметила следующие обязанности государств в этой сфере (все пункты, кроме одного):

а) разрабатывать и проводить политику, направленную на обеспечение гармоничного развития человека;

б) воспитывать чувства превосходства своей страны над другими странами и народами;

в) расширять внутренний и международный туризм;

г) заниматься организацией культурного отдыха;

д) привлекать к туризму и культуре все слои населения, особенно молодежь, лиц престарелого возраста, инвалидов;

е) повышать доступность культурно-исторических ценностей.

35. «Кодекс туриста» (1985 г.) определил общие права и обязанности иностранцев в стране посещения с культурными или туристическими целями. Например, следующие (все пункты, кроме одного):

а) получение объективной информации об условиях пребывания в зарубежной стране;

б) соблюдение правил собственной безопасности и безопасности имущества;

в) не поддаваться на проявление приятельских отношений местного населения, давать отпор их дружелюбности;

г) изучение правил доступа к культурным ценностям и историческим памятникам;

д) ознакомление с правилами бытового обслуживания и соблюдения личной и общественной гигиены;

е) обязанность уважать установленный политический, культурный, социальный, моральный и религиозный порядок в стране пребывания.

Примеры практико-ориентированных заданий

Задание 1

Укажите методы распространения и продвижения турпродуктов, основанные на применении современных цифровых технологий, и известные Вам примеры применения этих методов в компаниях индустрии туризма.

Задание 2

Проведите сравнительный анализ сложности получения Шенгенской визы гражданами России и российской визы гражданами Шенгенского соглашения. Аргументируйте, кто, на Ваш взгляд, испытывает более значительные сложности с точки зрения оформления визовых документов в ситуации отсутствия взаимного безвизового режима между странами Шенгенского соглашения и Российской Федерацией.

Задание 3

Составьте должностную инструкцию для менеджера по продажам экскурсионных туров.

Задание 4

Приведите примеры упрощения туристских формальностей на примере отдельных стран Юго-Восточной Азии, в том числе тех, в которые сложились высокие выездные турпотоки россиян в рамках развития медицинского и SPA-туризма. Сказались ли имевшие недавно место упрощения на турпотоках, в числе с Российской Федерацией?

Задание 5

В гостинице используется метод потребительской оценки. Цены зависят от сезонности гостиничного бизнеса. В зависимости от спроса на гостиничные услуги выделяют три сезона:

- низкий (5 января – 15 апреля);
- средний (15 апреля – 15 июня; 1 ноября – 15 декабря);
- высокий (15 июня – 1 ноября; 15 декабря – 5 января).

Определите цену за номер в каждом сезоне, если цена за номер в сезон низкого спроса составляет 3000 руб. с учетом завтрака. Цена за номер при переходе от сезона к сезону увеличивается на 12%, стоимость завтрака составляет 10% от цены за номер. Стоимость завтрака в течение года не изменялась.

Задание 6

Перечислите основные правила проживания туристов в странах, эндемичных по особо опасным инфекционным заболеваниям, куда сложились наиболее массовые турпотоки из России в медицинском и SPA-туризме. Какие меры предосторожности должны соблюдать туристы, питаюсь в странах, эндемичных по особо опасным инфекционным заболеваниям?

Задание 7

На примере любого международного или российского предприятия гостиничного или ресторанного типа проанализируйте технологические процессы; организацию функциональных процессов; применение современных технологий обслуживания; технологии ресурсосбережения; процессы автоматизации и цифровизации.

Задание 8

Предложите усовершенствование бизнес-модели компании в любой подотрасли индустрии туризма и гостеприимства с учетом перспектив разработки нового туристского, гостиничного или ресторанного продукта на основе технологических новаций и программного обеспечения и возможностей его продвижения на основе «смартфонизации», цифровизации.

Задание 9

На базу отдыха прибыла семейная пара по туристической путевке. С собой заботливые хозяева взяли собаку. На руках у ее владельцев были все документы (паспорт и ветеринарная карта с указанием всех выполненных прививок), однако администратор отказал в поселении, и семейная пара была вынуждена покинуть базу отдыха. Дайте оценку действиям администратора.

Задание 10

Рассчитайте средний размер скидки номеров категории «Люкс» за март при условии, что 10 номеров/дней было продано по акции «Семейные ценности» – скидка 20%, 9 номеров/дней было продано по туристским бонусам «Voyage+» – скидка 10% и 4 номера/дня было продано по преysкурaнтной стоимости 6000 руб.

Примеры оценочных средств для проверки каждой компетенции, формируемой дисциплиной

Таблица 7 – Типовые оценочные средства для проверки каждой компетенции, формируемой дисциплиной «Системный анализ и моделирование в менеджменте» направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент» профиль «Менеджмент индустрии гостеприимства и туризма», очно-заочная форма обучения

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Типовые задания
ПКП-4	Способность управлять качеством туристского продукта анализировать отзывы, жалобы и претензии туристов к качеству туристского продукта. Вести переговоры с туроператорам и, согласовывать основные	1. Демонстрирует знания отечественных и зарубежных практик управления качеством в сфере туризма и гостеприимства.	Задание 1 Изучите методологию и инструменты диагностики деятельности туристической организации, анализа внешней и внутренней среды. Задание 2 Изучите специфику правового регулирования управления деятельностью туристической организаций, его особенности.
		2. Обосновывает выбор стратегических инструментов повышения качества услуг.	Задание 1 Опишите принципы и системы мониторинга менеджмента туристической организации Задание 2 Выявите факторы, определяющие менеджмент индустрии туризма и гостеприимства. Выявите инновационные факторы, влияющие на систему менеджмента организации.

	условия договоров на предоставление услуг, контролировать выполнение туроператором обязательств по заключенным договорам	3. Применяет эффективные методы ведения переговоров, согласования условий договоров с партнерами по предоставлению услуг	<p>Задание 1</p> <p>Дайте характеристику основных пунктов договора по предоставлению туристских услуг</p> <p>Задание 2</p> <p>На примере выбранной вами туристской организации опишите наиболее эффективные методы ведения переговоров с партнерами</p>
--	--	--	---

Процедуры оценивания знаний и умений регулируются соответствующими приказами, распоряжениями ректората Финуниверситета о контроле уровня освоения дисциплин и сформированности компетенций студентов.

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

Основная литература

1. Пахомова О.М. Стандартизация и контроль качества туристских услуг: учебное пособие [Электронный ресурс] / О.М. Пахомова. – М.: ИНФРА-М, 2021. – 135 с. – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1210065>.
2. Бугорский В.П. Организация туристской индустрии. Правовые основы: учебное пособие для СПО [Электронный ресурс] / В.П. Бугорский. – М.: Юрайт, 2017. – 165 с. – Режим доступа: <http://www.biblio-online.ru/book/A0EEC27D-06A0-48FC-8E70-C9B6246A928A>.

Дополнительная литература

3. Романова Г.М. Оценка и сертификация квалификаций персонала в системе отраслевого управления на примере сферы рекреации и спортивно-оздоровительного туризма: монография [Электронный ресурс] / Г.М. Романова, Н.А. Савельева. – М.: КУРС: ИНФРА-М, 2019. – 208 с. – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1002564>.
4. Скобкин С.С. Менеджмент в туризме: учебник и практикум для академического бакалавриата [Электронный ресурс] / С.С. Скобкин. – М.: Юрайт, 2019. – 368 с. – Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/bcode/438657>.
5. Жираткова Ж.В. Организация экскурсионной деятельности : учебник и практикум для вузов / Ж.В. Жираткова, Т.В. Рассохина, Х.Ф. Очилова. – М.: Издательство Юрайт, 2022. – 189 с. – URL: <https://urait.ru/bcode/496051>.

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

Базы данных, имеющихся в наличии в Медиатеке Финансового университета: на сайте Финансового университета находится рубрика «Библиотека», затем «Образовательные ресурсы», затем «Русскоязычные ресурсы» или «Англоязычные ресурсы». Режим доступа: http://www.library.fa.ru/res_mainres.asp?cat=rus

1. Электронная библиотека Финансового университета (ЭБ) <http://elib.fa.ru/>
2. Электронно-библиотечная система BOOK.RU <http://www.book.ru>
3. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека ОНЛАЙН» <http://biblioclub.ru/>
4. Электронно-библиотечная система Znanium <http://www.znaniy.com>
5. Электронно-библиотечная система издательства «ЮРАЙТ» <https://www.biblio-online.ru/>
6. Научная электронная библиотека eLibrary.ru <http://elibrary.ru>
7. База информационных материалов электронных и печатных средств массовой информации Public.ru <http://public.ru/>
8. Электронная библиотека <http://grebennikon.ru>

10 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Методические рекомендации по выполнению контрольной работы

Учебно-методические задачи и цель выполнения контрольной работы

Контрольная работа является частью учебного процесса по курсу, способствует развитию, закреплению и углублению теоретических знаний студентов, приобретению навыков самостоятельной научно- исследовательской работы.

Контрольная работа выполняется студентом самостоятельно и, будучи зачтена, является допуском к экзамену.

Для успешного написания работы студенту необходимо:

- выбрать вариант работы;
- правильно подобрать литературу;
- глубоко раскрыть тему (вопрос) на основе изучения и обобщения материалов специальной экономической литературы, действующих положений и инструкций;
- решить задачу, вошедшую в данный вариант работы.

Вариант контрольной работы выбирается студентом в соответствии с двумя последними цифрами номера зачетной книжки по таблице.

Таблица

<i>Последние две цифры номера зачетной книжки</i>	<i>Номер варианта контрольной работы</i>
01;11;21;31;41;51;61;71;81;91	1
02;12;22;32;42;52;62;72;82;92	2
03;13;23;33;43;53;63;73;83;93	3
04;14;24;34;44;54;64;74;84	4
05;15;25;35;45;55;65;75;85;95	5
06;16;26;36;46;56;66;76;86;96	6
07;17;27;37;47;57;67;77;87;97	7
08;18;28;38;48;58;68;78;88;98	8
09;19;29;39;49;59;69;79;89;99	9

<i>Последние две цифры номера зачетной книжки</i>	<i>Номер варианта контрольной работы</i>
00;10;20;30;40;50;60;70;80;90	10

Структура контрольной работы должна быть следующей:

- титульный лист;
- план контрольной работы;
- введение (обоснование актуальности и основных положений темы, объект и предмет анализа, цель и задачи, новизна, теоретическая и практическая значимость);
- основная часть – ответ на теоретический вопрос;
- решение задачи (иллюстрация к теоретическому вопросу);
- заключение (где формулируются выводы и рекомендации по теоретическому вопросу работы);
- список использованных литературных источников.

Контрольная работа выполняется студентами самостоятельно, она должна быть написана понятным языком и оформлена в соответствии с требованиями ГОСТ 7.32–2001.

Объем контрольной работы – 12–15 страниц.

Выполненная и оформленная в соответствии с требованиями кафедры «Менеджмент и маркетинг» контрольная работа прикрепляется студентом к методическим указаниям, размещенным в репозитории Финансового университета для проверки преподавателем.

В случае неверного выполнения контрольной работы студент должен подготовить и представить повторно правильно выполненную контрольную работу.

Варианты контрольных работ

Вариант 1

1. Понятие стандартизации и цели стандартизации. Основные задачи стандартизации.

2. Туристские услуги, их структура.

Задание

Укажите методы распространения и продвижения турпродуктов, основанные на применении современных цифровых технологий, и известные Вам примеры применения этих методов в компаниях индустрии туризма.

Вариант 2

1. Объекты, принципы и методы стандартизации.

2. Требования, предъявляемые к туристским услугам.

Задание

Проведите сравнительный анализ сложности получения Шенгенской визы гражданами России и российской визы гражданами Шенгенского соглашения. Аргументируйте, кто, на Ваш взгляд, испытывает более значительные сложности с точки зрения оформления визовых документов в ситуации отсутствия взаимного безвизового режима между странами Шенгенского соглашения и Российской Федерацией.

Вариант 3

1. Объекты стандартизации в туристской сфере.

2. Контроль качества туристских услуг.

Задание

Составьте должностную инструкцию для менеджера по продажам экскурсионных туров.

Вариант 4

1. Комплексная и опережающая стандартизация.
2. Виды туров и их формирование.

Задание

Приведите примеры упрощения туристских формальностей на примере отдельных стран Юго-Восточной Азии, в том числе тех, в которые сложились высокие выездные турпотоки россиян в рамках развития медицинского и SPA-туризма. Сказались ли имевшие недавно место упрощения на турпотоках, в числе с Российской Федерацией?

Вариант 5

1. Правовые основы стандартизации и ее задачи.
2. Гостиничные услуги и их стандартизация.

Задание

В гостинице используется метод потребительской оценки. Цены зависят от сезонности гостиничного бизнеса. В зависимости от спроса на гостиничные услуги выделяют три сезона:

- низкий (5 января – 15 апреля);
- средний (15 апреля – 15 июня; 1 ноября – 15 декабря);
- высокий (15 июня – 1 ноября; 15 декабря – 5 января).

Определите цену за номер в каждом сезоне, если цена за номер в сезон низкого спроса составляет 3000 руб. с учетом завтрака. Цена за номер при переходе от сезона к сезону увеличивается на 12%, стоимость завтрака составляет 10% от цены за номер. Стоимость завтрака в течение года не изменялась.

Вариант 6

1. Принципы и задачи стандартизации в России.
2. Понятие сертификации туристских услуг.

Задание

Перечислите основные правила проживания туристов в странах, эндемичных по особо опасным инфекционным заболеваниям, куда сложились наиболее массовые турпотоки из России в медицинском и SPA-туризме. Какие меры предосторожности должны соблюдать туристы, питаюсь в странах, эндемичных по особо опасным инфекционным заболеваниям?

Вариант 7

1. Система стандартов в туристской деятельности.
2. Цели и основные принципы сертификации.

Задание

На примере любого международного или российского предприятия гостиничного или ресторанного типа проанализируйте технологические процессы; организацию функциональных процессов; применение современных технологий обслуживания; технологии ресурсосбережения; процессы автоматизации и цифровизации.

Вариант 8

1. Британский и немецкий институт стандартов.
2. Участники сертификации.

Задание

Предложите усовершенствование бизнес-модели компании в любой подотрасли индустрии туризма и гостеприимства с учетом перспектив разработки нового туристского, гостиничного или ресторанного продукта на основе технологических новаций и программного обеспечения и возможностей его продвижения на основе «смартфонизации», цифровизации.

Вариант 9

1. Организационно-методические принципы сертификации в Российской Федерации.

2. Системы сертификации.

Задание

На базу отдыха прибыла семейная пара по туристической путевке. С собой заботливые хозяева взяли собаку. На руках у ее владельцев были все документы (паспорт и ветеринарная карта с указанием всех выполненных прививок), однако администратор отказал в поселении, и семейная пара была вынуждена покинуть базу отдыха. Дайте оценку действиям администратора.

Вариант 10

1. Российские системы сертификации.

2. Основные объекты сертификации.

Задание

Рассчитайте средний размер скидки номеров категории «Люкс» за март при условии, что 10 номеров/дней было продано по акции «Семейные ценности» – скидка 20%, 9 номеров/дней было продано по туристским бонусам «Voyage+» – скидка 10% и 4 номера/дня было продано по преysкурантной стоимости 6000 руб.

11 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень необходимого программного обеспечения и информационных справочных систем

11.1 Комплект лицензионного программного обеспечения

1. Microsoft Windows 7 Professional
2. Microsoft Office 2010 Pro
3. Антивирус ESET Endpoint Security
4. Project Expert 7

11.2 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

- 1 Справочная правовая система «Консультант Плюс». URL: <http://www.consultant.ru>.
- 2 Информационно-правовой портал «Гарант.ру». URL: <http://www.garant.ru>.

11.3 Сертифицированные программные и аппаратные средства защиты информации: не предусмотрены

Каждый обучающийся в течение всего обучения обеспечивается индивидуальным неограниченным доступом к электронно-библиотечной системе и электронной информационно-образовательной среде Краснодарского филиала Финансового университета.

Электронная информационно-образовательная среда Финансового университета обеспечивает:

- доступ к учебным планам, рабочим программам дисциплин, практик, к указаниям электронных библиотечных систем и электронным образовательным ресурсам, указанным в рабочих программах. По дисциплине «Стандартизация

обслуживания в сфере туризма» представлены следующие виды информационных ресурсов:

- аннотации дисциплины;
- видеолекции;
- мультимедийные презентации по всем темам курса;
- методический материал;
- рабочие программы дисциплины;
- фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации;
- проведение всех видов занятий, процедур оценки результатов обучения, реализация которых осуществляется с применением электронного обучения.

12 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Материально-техническая база Краснодарского филиала Финансового университета соответствует действующим противопожарным правилам и нормам, обеспечивает проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, практической и научно-исследовательской работ обучающихся, предусмотренных учебным планом.

Образовательный процесс обеспечивается специальными помещениями, которые представляют собой аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, выполнения курсовых работ, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы студентов и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, обеспечивающими представление учебной информации большой аудитории, демонстрационным оборудованием.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой, обеспечивающей доступ к сети Интернет и электронной информационно-образовательной среде Краснодарского филиала Финансового университета.