ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сведения о сертификате ЭП
Сертификат: 1ea208e57bd5c15d3d0fdd330db1ae60
Владелец: Соколов Максим Александрович
Действителен: с 06.08.2026 по 30.10.2027

УТВЕРЖДЕНО:
Ученым советом высшей школы туризма и гостеприимства
Протокол № 8 от «16» января 2025 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.В.ДВ.1 СЕРВИС-ДИЗАЙН ТУРИСТСКИХ ТЕРРИТОРИЙ

основной образовательной программы высшего образования – программы

магистратуры

по направлению подготовки: ***43.04.02 Туризм***

направленность (профиль): ***Государственное регулирование сферы туризма***

Квалификация: ***магистр***

Год начала подготовки 2025

Разработчик:

должность	ученая степень и звание, ФИО
Доцент Высшей Школы туризма и гостеприимства	***к.э.н. Макарова Д.Д.***

Рабочая программа согласована и одобрена директором ОПОП:

Должность	ученая степень и звание, ФИО
Директор Высшей школы туризма и гостеприимства	***д.э.н., профессор Бушуева И.В.***

1. Аннотация рабочей программы дисциплины (модуля)

Дисциплина «Сервис-дизайн туристских территорий» является частью 1 блока программы магистратуры 43.04.02 Туризм и относится к части программы, формируемой участниками образовательных отношений.

Изучение данной дисциплины базируется на знаниях теорий потребностей человека и сервисной деятельности, полученным на предыдущих уровнях образования.

Дисциплина изучается в тесной взаимосвязи с такими дисциплинами, как Иностранный язык в сфере профессиональных коммуникаций, Второй иностранный язык в сфере профессиональных коммуникаций, Технологии профессиональных коммуникаций.

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций выпускника:

УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия

УК-5.3. Обеспечивает создание недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач

ПК-2. Способен научно обосновывать и проектировать туристские аттракции, зоны, комплексы, кластеры, территории и другие объекты

ПК-2.1 Научно обосновывает проекты туристских аттракций, зон, комплексов, кластеров, территорий и других объектов

ПК-2.2. Проектирует туристские аттракции, зоны, комплексы, кластеры, территории и другие объекты с учетом современных технологий и туристских новаций

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с формированием и развитием научных представлений о сервисной экономике и вызовах, которые она формирует в практике проектной и управленческой деятельности предприятий и организаций индустрии туризма и гостеприимства.

Дисциплина включает четыре раздела. Первый раздел «Организация сервисной среды туристской территории» посвящен ознакомлению обучающихся с теоретическими положениями сервисной экономики, предпосылками и следствиями ее развития в туристской индустрии. Второй раздел «Формирование сервисной среды туристской территории» позволяет изучить понятие «туристская территория», состав сервисной среды подходами к ее организации, концептуальные идеи для развития территории и дифференцированные потребности туристов, в том числе у иностранных туристов, а также критерии формирования комфортного пребывания с высоким уровнем оказания услуг. Третий раздел «Управление сервисной средой туристских территорий» посвящен изучению практических подходов к управлению сервисной средой туристской территории. В процессе изучения этого раздела отрабатываются навыки, и формируется способность разрабатывать новые туристские проекты, соответствующие современным требованиям развития туристской индустрии, выявлять приоритетные направления в проектировании. В четвертом разделе «Разработка программы сервисного аудита» изучаются аспекты организации сервисного аудита для предприятий индустрии гостеприимства и оценка экономического потенциала развития туристских территорий.

Общая трудоемкость освоения дисциплины очной формы составляет 4 зачетных единицы, 144 часа, в том числе лекционных занятий. Преподавание дисциплины ведется на 1 курсе во 2 семестре и предусматривает проведение учебных занятий следующих видов: занятия лекционного типа - 24 часа, в том числе проблемные лекции, лекции-дискуссии; занятия семинарского типа – 24 часа, заслушивание и обсуждение докладов с презентациями, деловая игра, разбор конкретной ситуации, Case-study, коллоквиум,

© РГУТИС

самостоятельная работа обучающихся – 90 часов, консультации – 4 часа, промежуточная аттестация (зачет с оценкой) – 2 часа.

Общая трудоемкость освоения дисциплины заочной составляет 4 зачетных единицы, 144 часа, в том числе лекционных занятий. Преподавание дисциплины ведется на 2 курсе в 3 и 4 семестрах и предусматривает проведение учебных занятий следующих видов: занятия лекционного типа – 8 часов, в том числе проблемные лекции, лекции-дискуссии; занятия семинарского типа – 6 часов, заслушивание и обсуждение докладов с презентациями, деловая игра, разбор конкретной ситуации, Case-study, коллоквиум, самостоятельная работа обучающихся – 124 часа, консультации – 4 часа, промежуточная аттестация (зачет с оценкой) – 2 часа.

Программой предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости в форме коллоквиума, защиты индивидуального (группового) проекта, промежуточная аттестация в форме зачета с оценкой.

Основные положения дисциплины должны быть использованы при дальнейшем изучении дисциплин Территориальное туристское проектирование/ Технологии проектирования сервисной среды туристско-рекреационных зон и комплексов, прохождении проектно-технологической и преддипломной практик, а также подготовке к ГИА.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

№ пп	Индекс компетенции	Планируемые результаты обучения (компетенции или ее части)
1.	**УК-5.**Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	
	УК-5.3.	Обеспечивает создание недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач
2	**ПК-2.** Способен научно обосновывать и проектировать туристские аттракции, зоны, комплексы, кластеры, территории и другие объекты	
	ПК-2.1	Научно обосновывает проекты туристских аттракций, зон, комплексов, кластеров, территорий и других объектов
	ПК-2.2	Проектирует туристские аттракции, зоны, комплексы, кластеры, территории и другие объекты с учетом современных технологий и туристских новаций

3. Место дисциплины (модуля) в структуре ООП:

Дисциплина «Сервис-дизайн туристских территорий» является частью 1 блока программы магистратуры 43.04.02 «Туризм» и относится к элективным дисциплинам части программы, формируемой участниками образовательных отношений.

Изучение данной дисциплины базируется на знаниях теорий потребностей человека и сервисной деятельности, полученным на предыдущих уровнях образования.

Дисциплина изучается в тесной взаимосвязи с такими дисциплинами, как Технологии профессиональной коммуникации (2 семестр, УК-5), Иностранный язык в сфере профессиональных коммуникаций (2 семестр, УК-5), Второй иностранный язык в сфере профессиональных коммуникаций (2 семестр, УК-5).

Основные положения дисциплины должны быть использованы при дальнейшем изучении дисциплин Территориальное туристское проектирование (3 семестр, ПК-2),

© РГУТИС

Иностранный язык в сфере профессиональных коммуникаций (3 семестр, УК-5), Второй иностранный язык в сфере профессиональных коммуникаций (3 семестр, УК-5), прохождении производственной практики (проектно-технологической практики) (3 семестр, ПК-2), преддипломной практики (4 семестр, ПК-2), а также во время подготовки к ГИА (4 семестр, УК-5, ПК-2).

4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4/144 зачетных единиц/ акад.часов.

(1 зачетная единица соответствует 36 академическим часам)

Для очной формы обучения:

№ п/п	Виды учебной деятельности	Всего	Семестры			
			1	2	3	4
1	**Контактная работа обучающихся с преподавателем**	72	-	72	-	-
	в том числе:	-	-	-	-	-
1.1	Занятия лекционного типа	24	-	24	-	-
1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:	24	-	24	-	-
	Семинары	*12*		*12*		
	Лабораторные работы	-	-	-	-	-
	Практические занятия	*12*	-	*12*	-	-
1.3	Консультации	4	-	4	-	-
1.4.	Форма промежуточной аттестации (зачет с оценкой)	2 (Зачет с оценкой)	-	2 (Зачет с оценкой)	-	-
2.	**Самостоятельная работа обучающихся**	90	-	90	-	-
903.	**Общая трудоемкость час**	144	-	144	-	-
	з.е.	4	-	4	-	-

Для заочной формы обучения:

№ п/п	Виды учебной деятельности	Всего	Семестры			
			1	2	3	4
1	**Контактная работа обучающихся с преподавателем**	20	-	-	4	16
	в том числе:	-	-	-	-	-
1.1	Занятия лекционного типа	8	-	-	2	6
1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:	6	-	-	-	6
	Семинары	*3*	-	-	-	*4*
	Лабораторные работы	-	-	-	-	
	Практические занятия	*3*	-	-	-	*2*
1.3	Консультации	4	-	-	2	2
1.4	Форма промежуточной аттестации (зачет с оценкой)	2 (Зачет с оценкой)	-	-	-	2 (Зачет с оценкой)
2.	**Самостоятельная работа обучающихся**	124	-	-	32	92
3.	**Общая трудоемкость час**	144	-	-	36	108
	з.е.	4	-	-	1	3

© РГУТИС

5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

Для очной формы обучения:

№ Недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
			Контактная работа обучающихся с преподавателем											
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад.часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад.часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад.часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад.часов	Форма проведения СРО
1-3	Организация сервисной среды туристских территорий	1.1. Вызовы сервисной экономики для индустрии туризма и гостеприимства	2	Лекция-презентация	-	-	2	обсуждение докладов с презентациями	-	-	-	-	5	Подготовка докладов и презентаций к семинару
1-3		1.2. Понятие «устойчивый туризм» и индикаторы развития устойчивого туризма	2	Лекция-презентация	2	Кейс-ситуация	-	-	-	-	-	-	5	Подготовка к решению case-study занятии
1-3		1.3. Сервис-дизайн в туризме	2	Лекция-презентация	2	Деловая игра	-	-	-	-	-	-	10	Подготовка к участию в деловой игре

© РГУТИС

№ Недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
			Контактная работа обучающихся с преподавателем											
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад.часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад.часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад.часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад.часов	Форма проведения СРО
Текущий контроль. Контрольная точка №1. Презентация докладов														
4-7	2. Формирование сервисной среды туристской территории	2.1. Состав сервисной среды туристских территорий	2	Лекция-презентация	-	-	2	Устный опрос	-	-	-	-	10	Подготовка к устному опросу
4-7		2.2. Концепция сервисной среды туристской территории	2	проблемная лекция	-	-	2	Обсуждение докладов с презентациями-	-	-	-	-	6	Подготовка докладов и презентации к семинару
4-7		2.3. Дифференцированные потребности туристов. Межкультурные особенности туристов и взаимодействие с иностранными туристами	1	Проблемная лекция	1	Решение кейса	-	-	-	-	-	-	6	Подготовка к решению case-study

© РГУТИС

№ Недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
			Контактная работа обучающихся с преподавателем											
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад.часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад.часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад.часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад.часов	Форма проведения СРО
		2.4. Сервис-дизайна туристских территорий для гостей из СНГ и БРИКС, Ближнего Востока и Азиатско-Тихоокеанского региона	1	Лекция-презентация			1	Обсуждение докладов с презентациями-	-	-	-	-	6	Подготовка докладов и презентации к семинару
4-7		2.5. Формирование комфортного пребывания туриста на туристской территории	2	Проблемная лекция	2	Решение кейса	-	-	-	-	-	-	12	Подготовка к решению case-study
7		Текущий контроль. Решение кейса, контрольная точка №2												
8-9	3. Управление сервисной средой туристских	3.1. Новые туристские проекты и требования туристской индустрии	2	Лекция-презентация	-	-	2	обсуждение докладов с презентациями-	-	-	-	-	6	Выполнение домашнего задания

© РГУТИС

№ Недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
			Контактная работа обучающихся с преподавателем											
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад.часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад.часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад.часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад.часов	Форма проведения СРО
8-9	территорий	3.2. Разработка инструментов анализа сервисной среды	2	Лекция-презентация	2	Эссе	-	-	-		-	-	6	Подготовка домашнего задания
9		Текущий контроль. Эссе, контрольная точка №3												
10-12	4. Разработка программы сервисного аудита	4.1. Организация сервисного аудита туристских территорий и их объектов	2	Проблемная лекция	-	-	2	обсуждение докладов с презентациями	-	-	-	-	6	Подготовка домашнего задания
10-12		4.2. Сервисный аудит для различных типов туристских территорий	2	Лекция-презентация	-	-	2	обсуждение докладов с презентациями-	-	-	-	-	6	Подготовка домашнего задания
10-12		4.3 Разработка программы сервисного аудита	2	Лекция-презентация	2	кейс	-	-	-	-	2	групповая	6	Подготовка домашнего

© РГУТИС

№ Недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
			Контактная работа обучающихся с преподавателем											
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад.часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад.часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад.часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад.часов	Форма проведения СРО
		туристской территории												задания
12	Контрольная точка 4: Тестирование, Подготовка индивидуального / группового проекта													
Промежуточная аттестация – зачет с оценкой			2 часа											

© РГУТИС

Для заочной формы обучения:

№ Недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
			Контактная работа обучающихся с преподавателем											
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад.часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад.часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад.часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад.часов	Форма проведения СРО
	Организация сервисной среды туристских территорий	1.1. Вызовы сервисной экономики для индустрии туризма и гостеприимства	2	Лекция-презентация	-	-	-	-	-	-	-	-	10	Подготовка докладов и презентаций к семинару
		1.2. Понятие «устойчивый туризм» и индикаторы развития устойчивого туризма	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	10	Подготовка к решению case-study занятии
		1.3. Сервис-дизайн в туризме	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	10	Подготовка к участию в деловой игре
Текущий контроль. Решение задач, контрольная точка №1														
	2. Формирование	2.1. Состав сервисной среды туристских	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	10	Подготовка докладов и презентации

© РГУТИС

№ Недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
			Контактная работа обучающихся с преподавателем											
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад.часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад.часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад.часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад.часов	Форма проведения СРО
	сервисной среды туристской территории	территории												к семинару
		2.2. Концепция сервисной среды туристской территории	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	10	Подготовка к решению case-study
		2.3. Дифференцированные потребности туристов. Межкультурные особенности туристов и взаимодействие с иностранными туристами	1	Проблемная лекция	-	-	-	-	-	-	-	-	6	Подготовка к решению case-study и коллоквиуму
		2.4. Сервис-дизайна туристских территорий для гостей из СНГ и БРИКС, Ближнего Востока и Азиатско-Тихоокеанского региона	1	Проблемная лекция									6	Подготовка докладов и презентации к семинару

© РГУТИС

№ Недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
			Контактная работа обучающихся с преподавателем											
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад.часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад.часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад.часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад.часов	Форма проведения СРО
		2.5. Формирование комфортного пребывания туриста на туристской территории	-	-	2	Практикующие упражнения	-	-	-	-	-	-	12	Разработка опроса
		Текущий контроль. Решение кейса, контрольная точка №2												
	3. Управление сервисной средой туристских территорий	3.1. Новые туристские проекты и требования туристской индустрии	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	10	Выполнение домашнего задания
		3.2. Разработка инструментов анализа сервисной среды	2	Лекция-презентация	1	Эссе	-	-	-		-	-	10	Подготовка домашнего задания
		Текущий контроль. Эссе, контрольная точка №3												
	4. Разработка программы	4.1. Организация сервисного аудита туристских территорий и их объектов	-	-	-	-	1	обсуждение докладов с презентациями	-	-	-	-	10	Подготовка домашнего задания

© РГУТИС

№ Недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
			Контактная работа обучающихся с преподавателем											
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад.часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад.часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад.часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад.часов	Форма проведения СРО
	сервисного аудита	4.2. Сервисный аудит для различных типов туристских территорий	-	-	-	-	2	обсуждение докладов с презентациями-	-	-	-	-	10	Подготовка домашнего задания
		4.3 Разработка программы сервисного аудита туристской территории	2	Лекция-презентация	-	-	-	-	-	-	2	-	10	
	Контрольная точка 4: Тестирование, Подготовка индивидуального / группового проекта													
Промежуточная аттестация – зачет с оценкой			2 часа											

© РГУТИС

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Для самостоятельной работы по дисциплине обучающиеся используют следующее учебно-методическое обеспечение:

№ п/п	Тема, трудоемкость в акад.ч.	Учебно-методическое обеспечение
1	Раздел 1. Организация сервисной среды туристских территорий 1.1. Вызовы сервисной экономики для индустрии туризма и гостеприимства **1.2.** Концепция устойчивого развития туризма **1.3.** Сервис-дизайн в туризме для очной формы обучения 12, для заочной формы обучения 2 (Подготовка презентационного материала, кейс-ситуации и к деловой игре)	1. Калачев, С. Л. Сервисная деятельность : учебник для вузов / С. Л. Калачев, М. А. Николаева. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2024. - 300 с. - ISBN 978-5-394-05342-9. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2133553 – Режим доступа: по подписке. 2. Резник, Г. А. Сервисная деятельность : учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 202 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/2680. - ISBN 978-5-16-005710-1. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2102179 – Режим доступа: по подписке. 3. Сервис: организация, управление, маркетинг : учебник / Е. Н. Волк, А. И. Зырянов, А. А. Лимпинская, Н. В. Харитонова. — 3-е изд. - Москва : Дашков и К, 2022. - 248 с. - ISBN 978-5-394-04914-9. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2084343 – Режим доступа: по подписке. 4. Инновационные технологии управления и стратегии территориального развития туризма и сферы гостеприимства - 2021: материалы IV Международной научно-практической конференции 24 сентября 2021 г. / под ред. Е. Е. Коноваловой. - Москва : РГУТиС, 2021. - 912 с. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/1861568 5. Концепция эффективного предпринимательства в сфере новых решений, проектов и гипотез : монография / под общ. ред. президента Финансового университета при Правительстве Российской Федерации, д.э.н., проф. М. А. Эскиндарова. - 4-е изд. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2023. - 641 с. - ISBN 978-5-394-05215-6. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2082984 – Режим доступа: по подписке. Дополнительная литература 1. Акулич, М. В. Интернет-маркетинг : учебник для бакалавров / М. В. Акулич. - 2-е изд., пересм. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2021. - 346 с. - ISBN 978-5-394-04250-8. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2082690 – Режим доступа: по подписке. 2. Колесова, Ю. А. Туристско-рекреационное проектирование : учебное пособие / Ю.А. Колесова. — Москва : КУРС : ИНФРА-М, 2024. — 352 с. - ISBN 978-5-906818-65-2. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/208726 – Режим доступа: по подписке.
2	Раздел 2. Формирование сервисной среды туристской территории 2.1. Состав сервисной среды туристских территорий 2.2. Концепция сервисной среды туристской территории 2.3. Дифференцированные потребности туристов.	1. Калачев, С. Л. Сервисная деятельность : учебник для вузов / С. Л. Калачев, М. А. Николаева. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2024. - 300 с. - ISBN 978-5-394-05342-9. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2133553 – Режим доступа: по подписке. 2. Резник, Г. А. Сервисная деятельность : учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 202 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/2680. - ISBN 978-5-16-005710-1. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2102179 – Режим доступа: по подписке. 3. Сервис: организация, управление, маркетинг : учебник / Е. Н. Волк, А. И. Зырянов, А. А. Лимпинская, Н. В. Харитонова. — 3-е изд. - Москва : Дашков и К, 2022. - 248 с. - ISBN 978-5-394-04914-9. - Текст :

	Межкультурные особенности туристов и взаимодействие с иностранными туристами 2.4. Сервис-дизайна туристских территорий для гостей из СНГ и БРИКС, Ближнего Востока и Азиатско-Тихоокеанского региона 2.5. Формирование комфортного пребывания туриста на туристской территории Для очной формы 16 часов, для заочной 3,5 часа (Подготовка презентационного материала, к кейс – игре и устному опросу)	электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2084343 – Режим доступа: по подписке. 4. Инновационные технологии управления и стратегии территориального развития туризма и сферы гостеприимства - 2021: материалы IV Международной научно-практической конференции 24 сентября 2021 г. / под ред. Е. Е. Коноваловой. - Москва : РГУТиС, 2021. - 912 с. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1861568 . 5. Концепция эффективного предпринимательства в сфере новых решений, проектов и гипотез : монография / под общ. ред. президента Финансового университета при Правительстве Российской Федерации, д.э.н., проф. М. А. Эскиндарова. - 4-е изд. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2023. - 641 с. - ISBN 978-5-394-05215-6. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2082984 – Режим доступа: по подписке. 6. Твердохлебова, М.Д., Интернет-маркетинг : учебник / М.Д. Твердохлебова. — Москва : КноРус, 2022. — 190 с. — ISBN 978-5- 406-09107-4. — URL:https://book.ru/book/942450 7. Колесова, Ю. А. Туристско-рекреационное проектирование : учебное пособие / Ю.А. Колесова. — Москва : КУРС : ИНФРА-М, 2024. — 352 с. - ISBN 978-5-906818-65-2. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2087267 – Режим доступа: по подписке. Дополнительная литература 1. Старков, А. Н. Интернет-маркетинг и реклама : учебное пособие / А. Н. Старков, Е. В. Сторожева. - 2-е изд., стер. - Москва : ФЛИНТА, 2023. - 64 с. - ISBN 978-5-9765-3698-2. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2091329 – Режим доступа: по подписке. 2. Колесова, Ю. А. Туристско-рекреационное проектирование : учебное пособие / Ю.А. Колесова. — Москва : КУРС : ИНФРА-М, 2024. — 352 с. - ISBN 978-5-906818-65-2. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2087267 – Режим доступа: по подписке.
3	Глава 3. Управление сервисной средой туристских территорий 3.1. Новые туристские проекты и требования туристской индустрии 3.2. Разработка инструментов анализа сервисной среды Для очной формы 8 часов, для заочной – 3,5 часа (Подготовка презентационного материала, эссе)	1. Калачев, С. Л. Сервисная деятельность : учебник для вузов / С. Л. Калачев, М. А. Николаева. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2024. - 300 с. - ISBN 978-5-394-05342-9. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2133553 – Режим доступа: по подписке. 2. Резник, Г. А. Сервисная деятельность : учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 202 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/2680. - ISBN 978-5-16-005710-1. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2102179 – Режим доступа: по подписке. 3. Сервис: организация, управление, маркетинг : учебник / Е. Н. Волк, А. И. Зырянов, А. А. Лимпинская, Н. В. Харитонова. — 3-е изд. - Москва : Дашков и К, 2022. - 248 с. - ISBN 978-5-394-04914-9. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2084343 – Режим доступа: по подписке. 4. Инновационные технологии управления и стратегии территориального развития туризма и сферы гостеприимства - 2021: материалы IV Международной научно-практической конференции 24 сентября 2021 г. / под ред. Е. Е. Коноваловой. - Москва : РГУТиС, 2021. - 912 с. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/1861568 5. Концепция эффективного предпринимательства в сфере новых решений, проектов и гипотез : монография / под общ. ред. президента Финансового университета при Правительстве Российской Федерации, д.э.н., проф. М. А. Эскиндарова. - 4-е изд. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2023. - 641 с. - ISBN 978-5-394-05215-6. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2082984 – Режим доступа: по подписке.

© РГУТИС

		1. Старков, А. Н. Интернет-маркетинг и реклама : учебное пособие / А. Н. Старков, Е. В. Сторожева. - 2-е изд., стер. - Москва : ФЛИНТА, 2023. - 64 с. - ISBN 978-5-9765-3698-2. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2091329 – Режим доступа: по подписке. 2. Колесова, Ю. А. Туристско-рекреационное проектирование : учебное пособие / Ю.А. Колесова. — Москва : КУРС : ИНФРА-М, 2024. — 352 с. - ISBN 978-5-906818-65-2. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2087267 – Режим доступа: по подписке. Дополнительная литература 1. Акулич, М. В. Интернет-маркетинг : учебник для бакалавров / М. В. Акулич. - 2-е изд., пересм. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2021. - 346 с. - ISBN 978-5-394-04250-8. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2082690 – Режим доступа: по подписке. 2. Колесова, Ю. А. Туристско-рекреационное проектирование : учебное пособие / Ю.А. Колесова. — Москва : КУРС : ИНФРА-М, 2024. — 352 с. - ISBN 978-5-906818-65-2. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/208726 – Режим доступа: по подписке.
4	Раздел 4. Разработка программы сервисного аудита 4.1. Организация сервисного аудита туристских территорий и их объектов 4.2. Сервисный аудит для различных типов туристских территорий 4.3 Разработка программы сервисного аудита туристской территории Для очной формы 12 часов, для заочной – 5 часов (Подготовка презентационного материала, к кейс – игре)	1. Калачев, С. Л. Сервисная деятельность : учебник для вузов / С. Л. Калачев, М. А. Николаева. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2024. - 300 с. - ISBN 978-5-394-05342-9. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2133553 – Режим доступа: по подписке. 2. Резник, Г. А. Сервисная деятельность : учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 202 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/2680. - ISBN 978-5-16-005710-1. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2102179 – Режим доступа: по подписке. 3. Сервис: организация, управление, маркетинг : учебник / Е. Н. Волк, А. И. Зырянов, А. А. Лимпинская, Н. В. Харитонова. — 3-е изд. - Москва : Дашков и К, 2022. - 248 с. - ISBN 978-5-394-04914-9. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2084343 – Режим доступа: по подписке. 4. Инновационные технологии управления и стратегии территориального развития туризма и сферы гостеприимства - 2021: материалы IV Международной научно-практической конференции 24 сентября 2021 г. / под ред. Е. Е. Коноваловой. - Москва : РГУТиС, 2021. - 912 с. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/1861568 5. Концепция эффективного предпринимательства в сфере новых решений, проектов и гипотез : монография / под общ. ред. президента Финансового университета при Правительстве Российской Федерации, д.э.н., проф. М. А. Эскиндарова. - 4-е изд. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2023. - 641 с. - ISBN 978-5-394-05215-6. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2082984 – Режим доступа: по подписке. 1. Акулич, М. В. Интернет-маркетинг : учебник для бакалавров / М. В. Акулич. - 2-е изд., пересм. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2021. - 346 с. - ISBN 978-5-394-04250-8. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2082690 – Режим доступа: по подписке. 2. Колесова, Ю. А. Туристско-рекреационное проектирование : учебное пособие / Ю.А. Колесова. — Москва : КУРС : ИНФРА-М, 2024. — 352 с. - ISBN 978-5-906818-65-2. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/208726 – Режим доступа: по подписке. Дополнительная литература 1. Старков, А. Н. Интернет-маркетинг и реклама : учебное пособие / А. Н.

© РГУТИС

		Старков, Е. В. Сторожева. - 2-е изд., стер. - Москва : ФЛИНТА, 2023. - 64 с. - ISBN 978-5-9765-3698-2. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2091329 - Режим доступа: по подписке. 2. Колесова, Ю. А. Туристско-рекреационное проектирование : учебное пособие / Ю.А. Колесова. — Москва : КУРС : ИНФРА-М, 2024. — 352 с. - ISBN 978-5-906818-65-2. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2087267 – Режим доступа: по подписке.

© РГУТИС

7. Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

№ пп	Индекс компе-тенции	Содержание компетенции (или ее части)	Раздел дисциплины, обеспечивающий этапы формирование компетенции (или ее части)	В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компетенции (или ее части) обучающийся должен:		
				знать	уметь	владеть
1	**УК-5**	Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия				
	УК-5.3.	Обеспечивает создание недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач	Раздел 2	принципы создания недискриминационной среды пребывания и обслуживания иностранных туристов с учётом их национальных и религиозных особенностей	обеспечить создание недискриминационной сервисной среды взаимодействия с иностранных туристов с учётом их национальных и религиозных особенностей	навыками формирования и регламентирования недискриминационной сервисной среды взаимодействия с иностранных туристов с учётом их национальных и религиозных особенностей
2	**ПК-2**	Способен организовать и реализовывать процесс регулирования и управления сферой туризма на различных уровнях				
	ПК-2.1	Научно обосновывает проекты туристских аттракций, зон, комплексов, кластеров, территорий и других объектов	Раздел 1	Принципы и методологию сервис-дизайна в туризме	Анализировать потребности гостей и жителей туристских территорий с применением инструментария и методологии сервис-дизайна; определять ключевые параметры сервисной среды туристских территорий	Навыками применения аналитического инструментария и методологии сервис-дизайна для определения ключевых параметров сервисной среды туристских территорий
	ПК 2.2	Проектирует туристские аттракции, зоны, комплексы, кластеры, территории и другие объекты с учетом современных технологий и туристских новаций	Раздел 3 Раздел 4	Особенности сервис-дизайна туристских территорий	Применять проектный инструментарий сервис-дизайна в целях проектирования сервисной среды туристских территорий	Навыками проектирования сервисной среды туристских территорий на основе принципов сервис-дизайна

© РГУТИС

7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на разных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Результат обучения по дисциплине	Показатель оценивания	Критерий оценивания	Этап освоения компетенции
Знание принципов создания недискриминационной среды пребывания и обслуживания иностранных туристов с учетом их национальных и религиозных особенностей Умение обеспечивать условия недискриминационной среды взаимодействия с иностранных туристов с учетом их национальных особенностей Владение навыками формирования и регламентирования недискриминационной сервисной среды взаимодействия с иностранных туристов с учетом их национальных и религиозных особенности	Устный опрос Презентация докладов Case-study и разбор конкретных ситуаций Подготовка индивидуального / группового проекта	Студент показал знание принципов создания недискриминационной среды пребывания и обслуживания иностранных туристов с учетом их национальных и религиозных особенностей Студент умеет обеспечивать условия недискриминационной среды взаимодействия с иностранных туристов с учетом их национальных особенностей Студент демонстрирует владение навыками формирования и регламентирования недискриминационной сервисной среды взаимодействия с иностранных туристов с учетом их национальных и религиозных особенности	Развитие способности анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия
Знание принципов и методологии сервис-дизайна в туризме Умение анализировать потребности гостей и жителей туристских территория с применением инструментария и методологии сервис-дизайна; Умение определять ключевые параметры сервисной среды туристских территорий Владение навыками применения аналитического инструментария и методологии сервис-дизайна для определения ключевых параметров сервисной среды туристских территорий	Презентация докладов Деловая игра Case-study Подготовка индивидуального / группового проекта	Студент показал знание принципов и методологии сервис-дизайна в туризме Студент умеет анализировать потребности гостей и жителей туристских территория с применением инструментария и методологии сервис-дизайна; Студент умеет определять ключевые параметры сервисной среды туристских территорий Студент демонстрирует владение навыками применения аналитического инструментария и методологии сервис-дизайна для определения ключевых параметров сервисной среды туристских территорий	Развитие способности к разработке мероприятий и организации процесса регулирования и управления сервисной средой туристской территории
Знание особенности сервис-дизайна туристских территорий Умение применять проектный инструментарий сервис-дизайна в целях проектирования сервисной среды туристских территория Владение навыками проектирования сервисной среды туристских территорий на основе принципов сервис-дизайна	Тестирование Презентация докладов Эссе Разбор конкретных ситуаций Подготовка индивидуального / группового проекта	Студент показал знание особенностей сервис-дизайна туристских территорий Студент умеет применять проектный инструментарий сервис-дизайна в целях проектирования сервисной среды туристских территория Студент демонстрировал владение навыками проектирования сервисной среды туристских территорий на основе принципов сервис-дизайна	Развитие способности к реализации мероприятия по регулированию и управлению сферой туризма на различных уровнях

© РГУТИС

Критерии и шкала оценивания освоения этапов компетенций на промежуточной аттестации

Порядок, критерии и шкала оценивания освоения этапов компетенций на промежуточной аттестации определяется в соответствии с Положением о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам магистратуры, реализуемым по федеральным государственным образовательным стандартам в ФГБОУ ВО «РГУТИС».

Виды средств оценивания, применяемых при проведении текущего контроля и шкалы оценки уровня знаний, умений и навыков при выполнении отдельных форм текущего контроля

Средство оценивания – деловая игра

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при проведении деловой игры

Критерии оценки Критерии оценки: владение терминологией, демонстрация владения учебным материалом по теме игры, владение методами аргументации, умение работать в группе, достижение игровых целей, соответствие роли	− предъявление каждым студентом своего понимания проблемы; − появление у студентов нового смысла обсуждаемой проблемы; − использование при выработке решений рекомендуемых приемов, методов; − не превышение лимита времени; − наличие в решении новизны, оригинальности, нестандартности; − учет ограничений; − рациональность принятого решения; − отсутствие ошибок или противоречий в решении; − техническая грамотность оформления решений; − быстрота принятия решений; − экспертиза решений других групп; − аргументированность при защите своих решений; − согласованность решения внутри группы
Показатели оценки	мах 10 баллов
«5», если (9 – 10) баллов	полное, обоснованное решение с соблюдением всех критериев и показателей
«4», если (7 – 8) баллов	неполное решение в зависимости от следующих факторов: − превышение лимита времени; − отсутствие учета ограничений; − не рациональность принятого решения; − наличие не грубых ошибок или противоречий в решении; − отсутствие технической грамотности в оформлении решений; − недочеты при аргументации решений
«3», если (5 – 6) баллов	неполное решение в зависимости от следующих факторов: − превышение лимита времени; − отсутствие учета ограничений; − не рациональность принятого решения; − наличие грубых ошибок или противоречий в решении; − отсутствие технической грамотности в оформлении решений; − слабая аргументация решений; − не рациональность принятого решения
«2», менее 5 баллов	неполное решение при отсутствии соблюдения всех критериев и показателей

Средство оценивания – практическое задание

© РГУТИС

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при выполнении практического задания

Предел длительности контроля	60 мин.
Критерии оценки	– обоснован выбор инструментария; – подготовленное решение соответствует требованиям по смыслу и содержанию; – подготовленное решение соответствует критериям эффективности, качества, достаточности; - подготовленное решение возможно тиражировать и использовать в дальнейшей работе.
Показатели оценки	мах 10 баллов
«5», если (9 – 10) баллов	обоснованный ответ, полностью соответствующий вышеуказанным критериям
«4», если (7 – 8) баллов	неполный ответ в зависимости от правильности и полноты ответа: - отсутствует обоснование.
«3», если (5 – 6) баллов	неполный ответ в зависимости от правильности и полноты ответа: - отсутствует обоснование; - решение не соответствует 2-3 критериям.

Средство оценивания – кейсы

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при решении кейсов (ситуационных задач)

Предел длительности контроля	30 мин.
Критерии оценки	– было сформулировано и проанализировано большинство проблем, заложенных в кейсе (задаче); – были продемонстрированы адекватные аналитические методы при работе с информацией; – были использованы дополнительные источники информации для решения кейса(задачи); – были выполнены все необходимые расчеты; – подготовленные в ходе решения кейса документы соответствуют требованиям к ним по смыслу и содержанию; – выводы обоснованы, аргументы весомы; – сделаны собственные выводы, которые отличают данное решение кейса от других решений
Показатели оценки	мах 10 баллов
«5», если (9 – 10) баллов	полный, обоснованный ответ с применением необходимых источников
«4», если (7 – 8) баллов	неполный ответ в зависимости от правильности и полноты ответа: - не были выполнены все необходимые расчеты; - не было сформулировано и проанализировано большинство проблем, заложенных в кейсе.
«3», если (5 – 6) баллов	неполный ответ в зависимости от правильности и полноты ответа: - не были продемонстрированы адекватные аналитические методы при работе с информацией; - не были подготовленные в ходе решения кейса документы, которые соответствуют требованиям к ним по смыслу и содержанию; - не были сделаны собственные выводы, которые отличают данное решение кейса от других решений

Средство оценивания – тестирование

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при решении тестовых заданий

Критерии оценки	**оценка**

© РГУТИС

выполнено верно заданий из 20 (в течение 30 минут)	«5», если (90 –100)% правильных ответов
	«4», если (70 – 89)% правильных ответов
	«3», если (50 – 69)% правильных ответов
	«2», если менее 50% правильных ответов

Средство оценивания – презентация докладов

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при презентации докладов

Критерии оценивания	**баллы**
Тема доклада раскрыта, сделаны нужные акценты, точно использован понятийный аппарат, корректно сформулирована цель и задачи доклада, освещена методология сбора, анализа и оценки информации, обоснован вывод. Использованы современные методы обработки и представления данных. Иллюстративный (презентация) материал раскрывает все ключевые позиции доклада. Студент смог аргументированно ответить на вопросы преподавателя и других учащихся.	**«5», если 4-5 баллов**
Тема доклада раскрыта частично, в содержании не выделены основные смысловые точки, не сформулирована авторская позиция по теме доклада, не сформулирована цель и задачи доклада, не полностью освещена методология сбора, анализа и оценки информации. Иллюстративный (презентация) материал не полностью раскрывает все ключевые позиции доклада. Студент смог аргументированно ответить на часть вопросов преподавателя и других учащихся.	**«4», если 3 балла**
Тема доклада раскрыта частично, в содержании не выделены основные смысловые точки, не сформулирована авторская позиция по теме доклада, не сформулирована цель и задачи доклада, не освещена методология сбора, анализа и оценки информации. Иллюстративный (презентация) материал не полностью раскрывает все ключевые позиции доклада. Использована не актуальная информация. Студент смог аргументированно ответить на часть вопросов преподавателя и других учащихся.	**«3», если 2 балла**
Тема доклада не раскрыта, не сформулирована авторская позиция по теме доклада, не сформулирована цель и задачи доклада, не освещена методология сбора, анализа и оценки информации. Иллюстративный (презентация) материал отсутствует. Использована устаревшая информация. Студент не смог аргументированно ответить на вопросы преподавателя и других учащихся.	**«2», если менее 2 баллов**

Средство оценивания – коллоквиум – презентация и взаимная оценка результатов индивидуальных и групповых проектов

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при коллоквиуме – презентации и взаимной оценке результатов индивидуальных и групповых проектов

Критерии оценивания	**баллы**
Представлен проект, содержащий аналитическую (анализ) и проектную (предложения) части, описаны основные положения, определен вклад каждого участника, показан состав работ, описана методология и организация проекта, аргументирован вывод, представлен комплекс предложений по совершенствованию гостиничной деятельности в части развития сервисной среды, в т.ч. с использованием передовых технологий. Использованы современные методы обработки и представления данных. Иллюстративный (презентация) материал раскрывает все ключевые позиции проекта. Студент (ы) смог (ли) аргументированно ответить на вопросы преподавателя и других учащихся.	**«5», если 30 – 35 баллов**
Представлен проект, содержащий аналитическую (анализ) и проектную (предложения) части, описаны основные положения, определен вклад каждого участника, показан состав работ, не описана методология и организация проекта, аргументирован вывод, не обоснован комплекс предложений по совершенствованию гостиничной деятельности в части развития сервисной среды. Не использованы современные методы обработки и представления данных. Иллюстративный (презентация) материал не раскрывает все ключевые позиции проекта. Студент (ы) смог (ли) аргументированно ответить на часть вопросов преподавателя и других учащихся.	**«4», если 22 – 29 баллов**
Представлен проект, содержащий аналитическую (анализ) часть, описаны основные положения, определен вклад каждого участника, частично показан состав работ, не описана	**«3», если 16 – 21**

© РГУТИС

методология и организация проекта, аргументирован вывод, не представлен комплекс предложений по совершенствованию гостиничной деятельности в части развития сервисной среды. Не использованы современные методы обработки и представления данных. Иллюстративный (презентация) материал не раскрывает все ключевые позиции проекта. Студент (ы) не смог (ли) аргументированно ответить на вопросы преподавателя и других учащихся.	**балл**
Представлен материал, не соответствующий понятию «проект», отсутствует описание методологии и организации, не представлена программа исследования. Студент (ы) не смог (ли) аргументированно ответить на вопросы преподавателя и других учащихся.	**«2», если менее 15 баллов**

Кроме того, могут быть дополнительно использованы иные критерии оценивания, такие как *оценка индивидуального вклада в коллоквиум*.

Оценка индивидуального вклада в коллоквиум

критерии	**баллы**
Удерживание и наращивание общего содержания коллоквиума: – синтезирует информацию, полученную в процессе коммуникации; – выявляет несущественные замечания, уводящие от предмета обсуждения; – фиксирует возникающие содержательные продвижения или противоречия; - формулирует проблемные вопросы по объекту проекта; – формулирует выводы, создающие новый смысл.	1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 9 –10
Позиция участия в коллоквиуме: – ярко и кратко формулирует свою позицию; – использует убедительные аргументы, усиливающие его высказывания; – отслеживает ответы на свои вопросы.	1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 9 –10
Поддержание процесса коллоквиума: – принимает активное участие в обсуждении; – проявляет заинтересованность к мнениям других участников; – формулирует аргументы в поддержку разных позиций; – задает уточняющие вопросы, помогает прояснить позиции; – вовлекает в дискуссию коллег.	1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 9 –10

Виды средств оценивания, применяемых при проведении промежуточной аттестации и шкалы оценки уровня знаний, умений и навыков при их выполнении

Промежуточную аттестацию составляет комплекс заданий студенту из тестирования и выполнения индивидуального мини-проекта.

Средство оценивания – тестирование

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при решении тестовых заданий

Критерии оценки	**оценка**
выполнено верно заданий из 20 (в течение 30 минут)	4-5 баллов, «5», если (90 – 100)% правильных ответов
	3 балла, «4», если (70 – 89)% правильных ответов
	2 балла, «3», если (50 – 69)% правильных ответов
	Менее 2 баллов, «2», если менее 50% правильных ответов

Средство оценивания – индивидуальный мини-проект

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при выполнении индивидуального мини-проекта

Критерии оценивания	**баллы**
Выполнены все задания мини-проекта. Студент показал навыки организации работ по планированию, анализу и оценке сервисной среды, обслуживания потребителей. Сформулированы аргументированные выводы, представлен комплекс обоснованных	**«5», если 17 – 20 баллов**

© РГУТИС

предложений по проектированию сервисной среды. Предложенные решения способствуют развитию эффективных отношений в условиях сервисной экономики.	
Выполнены все задания мини-проекта. В организационной части упущен 1-2 вида работ (планирования, анализа или оценки). Сформулированы аргументированные выводы, представлен комплекс обоснованных предложений по проектированию сервисной среды. Предложенные решения способствуют развитию эффективных отношений в условиях сервисной экономики.	**«4», если 13 – 16 баллов**
Выполнены не все задания мини-проекта. В организационной части упущен 1-2 вида работ (планирования, анализа или оценки). Студент не смог аргументировать/представить выводы и комплекс обоснованных предложений по проектированию сервисной среды. Предложенные решения не способствуют развитию эффективных отношений в условиях сервисной экономики.	**«3», если 9 – 12 балл**
Задания мини-проекта не выполнены. Не охарактеризована организационная структура (механизм реализации) проекта. Студент не смог аргументировать/представить выводы и комплекс обоснованных предложений по проектированию сервисной среды. Предложенные решения не способствуют развитию эффективных отношений в условиях сервисной экономики.	**«2», если менее 9 баллов**

7.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.

Номер недели семестра	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (или ее части)	Вид и содержание контрольного задания	Требования к выполнению контрольного задания и срокам сдачи
3	1. Организация сервисной среды туристских территорий	Презентация докладов	Доклад должен содержать представление туристской территории (объекта), определение состава сервисной среды, цель, задачи, объект и предмет анализа сервисной среды туристской территории (объекта). Выполняется в виде презентации. При подготовке доклада должны быть использованы методы анализа и синтеза, методы оценки результатов деятельности, современные технологии, актуальная информация. Срок сдачи - 3 неделя семестра.
7	2. Формирование сервисной среды туристской территории	Case-study, разбор конкретных ситуаций Опрос	Решение кейсов и разбор конкретных ситуаций могут проводиться индивидуально и в группах. Требуется учет условий эффективного проекта. Студенту (там) нужно ответить на все вопросы/задания кейса/ситуации. Ответ должен быть обоснован. В аргументации ответов следует использовать положения проектного управления для сервисной среды туристских территорий, эффект/прогноз совершенствования сервисной среды. Студент должен продемонстрировать навыки проектирования сервисной среды. Срок сдачи – 7 неделя семестра.
9	3. Управление сервисной средой туристских территорий	Эссе	Эссе на тему: «Развитие территории для формирования туристского потока». Оформление должно соответствовать требованиям к оформлению письменных работ, иметь титульный лист, содержание, список литературы, сноски и т.д. Максимальный объем доклада 15 стр. А4, 14 TNR, 1 интервал., объем – 3 стр. Оригинальность текста – 80%, используя бесплатный ресурс

© РГУТИС

			Антиплагиат. Ру. Срок сдачи – 9 неделя семестра.
12	4. Разработка программы сервисного аудита	Тестирование Подготовка индивидуального / группового проекта	Тестирование проводится на шестом занятии семинарского типа по тесту из 10 тестовых заданий. Время выполнения – 20 мин. Проект должен раскрывать процесс подготовки и реализации сервисного аудита туристской территории и комплекс предложений по совершенствованию сервисной среды. Проект должен быть представлен в виде презентации и сопровождаться пояснительной запиской (докладом). Оформление должно соответствовать требованиям к оформлению письменных работ, иметь титульный лист, содержание, список литературы, сноски и т.д. Максимальный объем доклада 15 стр. А4, 14 TNR, 1 интервал. Проект должен соответствовать современным требованиям туристской индустрии, обоснование приоритетных направлений в проектировании, состав необходимой нормативно-технической документации. Срок сдачи – 12 неделя семестра.

Оценочные средства текущего контроля
для очной и заочной формы обучения
Индивидуальное задание (КОНТРОЛЬНАЯ ТОЧКА 1)

1. Научиться обосновывать актуальность и новизну проектов туристских аттракций, зон, комплексов, кластеров, территорий и других объектов

2. Проектировать концептуальные туристские аттракции, зоны, комплексы, кластеры, территории и другие объекты с учетом современных технологий и туристских инноваций

Доклад выполняется каждым студентом (группой студентов до 2 чел.) на сформулированной теме в зависимости от выбранной концептуальной идеи:

Перечень концептуальный идей для проектной работы и КТ

- Электронный путеводитель «Туризм&Киноиндустрия». Какие города могут быть включены в путеводитель с изучением кинематографии как демонстрация туристского потенциала в качестве «живых декораций».
- Какие исторические отели были восстановлены по программе «аренда за 1 рубль»? Как эти объекты можно для развития туристских территорий?
- Событийное мероприятие «Александр Невский & Александр Пушкин», Две эпохи, две исторические личности в истории и литературе. Как это событийное мероприятие может быть спроектировано и соединено с национальным маршрутом по Пскову?
- Курорт «Старая Русса» - бальнеологический курорт, который является старейшим курортом России и жемчужиной Новгородской области, и сегодня данный курорт нуждается в реновации и продвижении. Предложите концепцию развития курорта «Старая Русса»
- Ярославская область достаточно интересна для соседних регионов и размещение в брендированных средствах размещения набирает обороты. Какую концепцию в

© РГУТИС

качестве развития можно предложить реализовать Азимут на территории Ярославской области?

- Составьте тур для перепозиционирования Владимирской области «Владимирская область 2.0»: Александров, Гусь-Хрустальный, Киржач, Ковров, Юрьев-Польский. Какие сложности могут возникнуть при проектировании тура?
- Разработайте дорожную карту квеста «Егорьевск – Раменское»
- Разработать тур по местам памяти битвы в 1812 году.
- Как может быть названа концепция развития туристских территорий? На какой сегмент могут быть ориентированы разработанные туры? Какие объекты будут задействованы для реализации туров
- Разработайте программы развития музейного дела в городах РФ.
- Фототуры достаточно дорогое удовольствие для туристов, а вот концепция «Открытка как сохранение туристского потенциала» доступнее для туристов, когда осуществляется поиск места на открытке /старинной открытке. Спроектируйте пешеходную экскурсию по историческим местам по принципу «Прошло-Настоящее», показывая место со старой открытки и в настоящем времени.
- Разработайте концепцию фестиваля в Башкирии на 3д/2 н. и тур на этот фестиваль
- Урал занимает значимое место в Императорском маршруте. Используя такие точки притяжения как Екатеринбург, Ганина Яна, Алапаевск, объедините все в тур на 2 дня.
- Елец достаточно удачно расположен и выступает как транзитный город по пути в Воронеж. Разработайте мини-экскурсии по городу и мини-программы, что показать потенциал, чтобы туристы останавливались в городе на ночь.
- Составьте карту движения ретро–поездов по уже существующим маршрутам, а также предложите новые направления.

Индивидуализация темы доклада обеспечивается выбором примера проведения анализа – туристской территории, ее части (зоны), объекта, расположенного на туристской территории и т.д. В зависимости от этого выбора далее проектные задания дисциплины будут выполняться также на примере выбранного объекта.

В докладе должны быть представлены и аргументировано:

· описание туристской территории (объекта);

· определение состава сервисной среды;

· формулировка цели анализа сервисной среды;

· обоснование задач сервисной среды;

определение объекта и предмета анализа сервисной среды туристской территории (объекта).

Выявить ключевые факторы развития сервисной среды туристской территории.

Разработка комплекса мер по развитию сервисной среды туристской территории.

Разработайте сценарий события по выбранной концептуальной идее (рис1).

© РГУТИС



Рис. 1 – Сценарий событий для ко

Форма доклада: презентация и доклад к презентации.

Контрольная точка 2. Задание в виде доклада: “Разработка инструментов анализа сервисной среды. Формирование комфортного пребывания туриста на туристской территории”. (Изучать далее выбранную территорию и предложить усовершенствование сервисной среды на территории)

Case-study, разбор конкретных ситуаций

Придумать кейс-ситуацию, чтобы были обозначены следующие моменты: организация туристской деятельности, сервисная деятельности, качество предоставляемых услуг.

Разберите конфликтную ситуацию и составьте карту «Точки контакта» (рис 2).



Рис. 2 – Точки контакта для формирования коммуникации и решения конфликта

Контрольная точка 3:.Эссе.

Эссе на тему: «Развитие территории для формирования туристского потока». Оформление должно соответствовать требованиям к оформлению письменных работ:

© РГУТИС

иметь титульный лист, содержание, список литературы, сноски и т.д. Максимальный объем доклада 15 стр. А4, 14 TNR, 1 интервал., объем – 3 стр.

Оригинальность текста – 80%, используя бесплатный ресурс Антиплагиат. Ру.

Контрольная точка 4: Подготовка индивидуального / группового проекта
Индивидуальный / групповой проект выполняется по общей тематике «Проведение сервисного аудита туристской территории (направления его деятельности) и подготовка предложений по совершенствованию сервисной среды». В содержании проекта должны быть аргументированно представлены:

• результаты анализа внешней и внутренней среды туристской территории, показывающие потребность в сервисном аудите или совершенствовании сервисной среды;

• программа сервисного аудита сервисной среды и процесса обслуживания на туристской территории и оценка состояния объектов исследования;
· использованные подходы и методы проектирования сервисной среды; · соответствие требованиям туристской индустрии;
· предложения по составу нормативно-технической документации;
· планирование эффекта влияния на результаты деятельности резидентов туристской территории.

Тесты

1. Какой элемент не относится к числу основных составляющих сервисной среды современных туристских территорий:
1) навигация;
2) бытовые удобства;
3) общественное питание;
4) детские развивающие центры.

2. Сервисная деятельность – это:
1) активность людей, вступающих в специфические взаимодействия по реализации общественных, групповых и индивидуальных услуг;
2) управление предприятием сферы услуг;
3) продукт труда, полезный эффект которого выступает в форме товара.

3. В число основных условий проектирования сервисной среды туристских территорий в первую очередь включают:
1) совершенствование разного рода технологий: управленческих, организационных и др.;
2) ориентир на потребителя, изучение его потребностей и вкусов;
3) совершенствование типов управления, умножение разновидностей управления сервисными предприятиями.

4. Сервисная трансформация это:
1) внедрение аутсорсинга;
2) синтез гуманизированной науки с реальными результатами жизнеобеспечения;

© РГУТИС

3) устранение противоречия между технократизмом и гуманизмом;
4) переход от сервисного сопровождения продукта к формированию управляемой сервисной среде продукта.

5. Этап процесса создания и разработки туристского продукта, включающий оценку рынка, анализ спроса, планирование доходов и анализ затрат ....
1) создание концепции обслуживания потребителей
2) анализ возможностей производства и сбыта услуг
3) утверждение проекта сервисной среды
4) тестирование концепции обслуживания потребителей

6. Этап процесса проектирования сервисной среды туристских территорий, где используют принципы "Формулировка целей и генерирования идей" – это стадия ...
1) тестирования сервисной среды
2) стратегического планирования развития сервисной среды
3) освоения рынка
4) разработки сервисной среды

7. Функциональная диверсификация в туристской деятельности – это требование соответствия гостиничного продукта:
1) атмосфере его использования потребителем;
2) духовной индивидуальности потребителя;
3) физической индивидуальности потребителя;
4) текущей моде;
5) представлениям потребителя о его социальном статусе.

8. Ситуационная диверсификация в туристской деятельности – это требование соответствия гостиничного продукта:
1) текущей моде;
2) физической индивидуальности потребителя;
3) духовной индивидуальности потребителя;
4) атмосфере его использования потребителем;
5) представлениям потребителя о его социальном статусе.

9. Какой из методов не используется для разработки и анализа процесса туристского обслуживания:
1) диаграммное проектирование;
2) точки соприкосновения;
3) потребительский сценарий;
4) программное моделирование;
5) реинжиниринг.

10. Каким недостатком отличается метод диаграммного проектирования процесса туристского обслуживания:
1) чрезмерный акцент на невидимую часть процесса производства услуги;
2) его применение требует значительных временных затрат;
3) предполагается использование специализированных программных пакетов;

© РГУТИС

4) обязательно требуется значительный опыт работы.

11. Точка соприкосновения это:

1) процесс взаимодействия между персоналом турфирмы и потребителями в момент производства и потребления услуг;
2) процесс взаимодействия между персоналом турфирмы и потребителями в момент оплаты услуги;
3) процесс взаимодействия между персоналом турфирмы и потребителями в момент потребления услуги.

12. Укажите преимущества использования метода потребительского сценария при проектировании процесса туристского обслуживания:

1) эффективная интеграция невидимой части услуги;
2) в процессе составления такого протокола возможно выявить сильные и слабые аспекты существующего процесса обслуживания;
3) тест на практичность и эффективность отдельных этапов и задач процесса обслуживания;
4) возможность начала проектирования обслуживания с «чистого листа».

13. Современные информационные технологии в формировании клиентурных отношений являются:

1) сдерживающим фактором;
2) позитивным фактором;
3) угрозами;
4) возможностями.

14. Какой подход к разработке туристского проекта в отношении сервисной среды проектируемого объекта используется инвестором, не специализирующемся в туризме:

1) типовое проектирование
2) индивидуальное проектирование
3) аутсорсинг
4) нормативное проектирование

15. Какой подход к разработке туристского проекта в отношении сервисной среды проектируемого объекта используется при формировании нового несетевого туристского объекта:

5) типовое проектирование
6) индивидуальное проектирование
7) прототипирование
8) нормативное проектирование

16. Какой подход к разработке туристского проекта в отношении сервисной среды проектируемого объекта используется при формировании сети туристских объектов:

9) типовое проектирование
10) индивидуальное проектирование
11) аутсорсинг
12) нормативное проектирование

© РГУТИС

17. Укажите корректное определение кастомизации:
1) формирование уникальной потребительской практики;
2) индивидуализация сервиса;
3) придание продукту характеристик и качеств, отличающих его от аналогичной продукции других фирм с целью повышения конкурентоспособности;
4) изготовление массовой продукции под конкретный заказ потребителя путем ее комплектации дополнительными элементами или принадлежностями.

18. Укажите правильное определение индивидуализации:
1) формирование уникальной потребительской практики;
2) индивидуализация сервиса;
3) придание продукту характеристик и качеств, отличающих его от аналогичной продукции других фирм с целью повышения конкурентоспособности;
4) изготовление массовой продукции под конкретный заказ потребителя путем ее комплектации дополнительными элементами или принадлежностями.

19. К методам планирования деятельности туристских комплексов и компаний, обслуживания потребителей не относят:
1) технико-экономическое обоснование;
2) бизнес-планирование;
3) аналогичное планирование;
4) оперативное планирование.

20. Выберите правильное определение аутентичности:
1) стремление потребителей приобретать настоящие, подлинные продукты, отражающие их мировоззрение;
2) индивидуализация сервиса;
3) придание продукту характеристик и качеств, отличающих его от аналогичной продукции других фирм с целью повышения конкурентоспособности;
4) изготовление массовой продукции под конкретный заказ потребителя путем ее комплектации дополнительными элементами или принадлежностями.

21. Установите соответствие видов персонализации турпродукта:

1) Экспертная	1. выбор внешних атрибутов
2) Модульная	2. возможность выбора клиентом необходимой комплектации из предложенных компанией возможностей (элементов или опций)
3) На уровне внешнего вида	3. продукт создается «под каждого клиента»

22. Установите соответствие уровня турпродукта и вида персонализации:

1) Ядро продукта	1. Персонализация на уровне сопровождения
2) Дополнительный продукт	2. Персонализация на уровне обслуживания
3) Расширенный продукт	3. Персонализация на уровне внешнего вида
4) Потенциальный продукт	4. Экспертная и модульная персонализация

23. Проектирование сервисной среды туристских территорий с помощью достижений НТП отражает его роль по:

© РГУТИС

1) углублению и расширению ассортимента;
2) развитию процесса индивидуализации потребностей, обусловливающую технологические новации, позволяющие персонифицировать продукт и предлагать потребителю участвовать в производстве и продаже нужного товара;
3) созданию возможности разрабатывать новые технологии торговли, которые привносят многообразие в потребительские практики;
4) созданию гибкого, многофункционального оборудования, возможности которого способствуют и во многом обеспечивают развитие индивидуализированного спроса.

24. Локальное пространство, где исполнитель услуги взаимодействует с потребителем, это:
1) ателье;
2) контактная зона;
3) зал ожидания;
4) комната для посетителей.

25. Сервисный аудит это:
1) контроль сервисной деятельности;
2) вид финансового аудита;
3) вид маркетингового аудита;
4) проводимый независимым специалистом (ами) процесс доказательства соответствия фактической сервисной деятельности сервисным стандартам/предлагаемому сервису.

26. Какие виды среды сервиса значимы для сервисного аудита:
1) физическая и нематериальная
2) внешняя и внутренняя
3) материальная и нематериальная
4) физическая и ментальная

27. В сервисном аудите процессы сервисной деятельности определяются и группируются:
1) по стадиями жизненного цикла продукта;
2) по сервисной среде;
3) по услугам;
4) по видам обслуживания.

28. Из каких элементов состоит сервисный аудит:
1) комплекс правил проведения сервисного аудита;
2) комплекс правил персонализации продукта;
3) мотивация линейного персонала;
4) комплекс сервисных стандартов.

29. Установите соответствие этапов сервисного аудита:

1) 1 этап	1. Определение программы сервисного аудита
2) 2 этап	2. Выбор предмета сервисного аудита

© РГУТИС

3) 3 этап	3. Определение объекта сервисного аудита

30. Появлений новых технологий и форматов сбыта туристских услуг с помощью НТП отражает его роль по:

1) углублению и расширению ассортимента;
2) развитию процесса индивидуализации потребностей, обусловливающую технологические новации, позволяющие персонифицировать продукт и предлагать потребителю участвовать в производстве и продаже нужного товара;
3) созданию возможности разрабатывать новые технологии торговли, которые привносят многообразие в потребительские практики;
4) созданию гибкого, многофункционального оборудования, возможности которого способствуют и во многом обеспечивают развитие индивидуализированного спроса.

31. Разработка нового оборудования с помощью НТП отражает его роль по:

1) углублению и расширению ассортимента;
2) развитию процесса индивидуализации потребностей, обусловливающую технологические новации, позволяющие персонифицировать продукт и предлагать потребителю участвовать в производстве и продаже нужного товара;
3) созданию возможности разрабатывать новые технологии торговли, которые привносят многообразие в потребительские практики;
4) созданию гибкого, многофункционального оборудования, возможности которого способствуют и во многом обеспечивают развитие индивидуализированного спроса.

32. Какие методы анализа не используют при разработке проекта туристских территорий:

1) ситуационный анализ;
2) факторный анализ;
3) индексный анализ;
4) морфологический анализ.

33. В основе использования метода и синтеза элементов сервисной среды заложен:

1) процесс соединения или объединения ранее разрозненных вещей или понятий в целое или набор;
2) логический переход от общего к частному;
3) логический переход от частного к общему;
4) метод исследования, характеризующийся выделением и изучением отдельных частей объектов исследования.

34. В основе использования метода анализа состояния сервисной среды заложен:

1) процесс соединения или объединения ранее разрозненных вещей или понятий в целое или набор;
2) логический переход от общего к частному;
3) логический переход от частного к общему;
4) выделение и изучение отдельных частей объектов исследования.

© РГУТИС

35. Какой из методов анализа не относится к качественным:
1) сценарий;
2) экспертных оценок;
3) морфологических оценок;
4) регрессионный анализ.

36. Какой фактор влияет на качество обслуживания на туристских территориях косвенным образом:
1) материально-техническая база;
2) технология обслуживания;
3) рынок труда;
4) управление качеством обслуживания.

37. На какой уровне не происходит формирование клиентурных отношений:
1) когнитивном;
2) функциональном;
3) прагматическом;
4) техническом.

38. Что из нижеперечисленного не является элементом технической документации туристского проекта:
1) картографическая, инженерная, геологическая, топографическая, геодезическая, почвенная и гидрологическую документация;
2) паспорта объектов туристской индустрии;
3) инструкции о правилах использования оборудования, туристского снаряжения, других технических изделий, каталоги фирм, рекламные чертежи и рисунки и т. д.;
4) технологические карты.

40. Что из нижеперечисленного не является элементом технологической документации туристского проекта:
1) технологическая карта;
2) технологическая инструкция;
3) стандарт работы персонала;
4) паспорт объекта туристской индустрии.

Задания для промежуточной аттестации

Тесты

1. Какой элемент не относится к числу основных составляющих сервисной среды современных туристских территорий:
1) навигация;
2) бытовые удобства;
3) общественное питание;
4) детские развивающие центры.

© РГУТИС

2. В число основных условий проектирования сервисной среды туристских территорий в первую очередь включают:

1) совершенствование разного рода технологий: управленческих, организационных и др.;
2) ориентир на потребителя, изучение его потребностей и вкусов;
3) совершенствование типов управления, умножение разновидностей управления сервисными предприятиями.

3. Этап процесса проектирования сервисной среды туристских территорий, где используют принципы "Формулировка целей и генерирования идей" – это стадия ...

1) тестирования сервисной среды
2) стратегического планирования развития сервисной среды
3) освоения рынка
4) разработки сервисной среды

4. Какой из методов не используется для проектирования процесса туристского обслуживания:

1) диаграммное проектирование;
2) точки соприкосновения;
3) потребительский сценарий;
4) программное моделирование;
5) реинжиниринг.

5. Каким недостатком отличается метод диаграммного проектирования процесса туристского обслуживания:

1) чрезмерный акцент на невидимую часть процесса производства услуги;
2) его применение требует значительных временных затрат;
3) предполагается использование специализированных программных пакетов;
4) обязательно требуется значительный опыт работы.

6. Укажите преимущества использования метода потребительского сценария при проектировании процесса туристского обслуживания:

1) эффективная интеграция невидимой части услуги;
2) в процессе составления такого протокола возможно выявить сильные и слабые аспекты существующего процесса обслуживания;
3) тест на практичность и эффективность отдельных этапов и задач процесса обслуживания;
4) возможность начала проектирования обслуживания с «чистого листа».

7. Какой подход к разработке туристского проекта в отношении сервисной среды проектируемого объекта используется инвестором, не специализирующемся в туризме:

1) типовое проектирование
2) индивидуальное проектирование
3) аутсорсинг
4) нормативное проектирование

© РГУТИС

8. Какой подход к разработке туристского проекта в отношении сервисной среды проектируемого объекта используется при формировании нового несетевого туристского объекта:

1) типовое проектирование
2) индивидуальное проектирование
3) прототипирование
4) нормативное проектирование

9. Какой подход к разработке туристского проекта в отношении сервисной среды проектируемого объекта используется при формировании сети туристских объектов:

1) типовое проектирование
2) индивидуальное проектирование
3) аутсорсинг
4) нормативное проектирование

10. К методам планирования деятельности туристских комплексов и компаний, обслуживания потребителей не относят:

1) технико-экономическое обоснование;
2) бизнес-планирование;
3) аналогичное планирование;
4) оперативное планирование.

11. Проектирование сервисной среды туристских территорий с помощью достижений НТП отражает его роль по:

1) углублению и расширению ассортимента;
2) развитию процесса индивидуализации потребностей, обусловливающую технологические новации, позволяющие персонифицировать продукт и предлагать потребителю участвовать в производстве и продаже нужного товара;
3) созданию возможности разрабатывать новые технологии торговли, которые привносят многообразие в потребительские практики;
4) созданию гибкого, многофункционального оборудования, возможности которого способствуют и во многом обеспечивают развитие индивидуализированного спроса.

12. Сервисный аудит это:

1) контроль сервисной деятельности;
2) вид финансового аудита;
3) вид маркетингового аудита;
4) проводимый независимым специалистом (ами) процесс доказательства соответствия фактической сервисной деятельности сервисным стандартам/предлагаемому сервису.

13. Появлений новых технологий и форматов сбыта туристских услуг с помощью НТП отражает его роль по:

1) углублению и расширению ассортимента;

© РГУТИС

2) развитию процесса индивидуализации потребностей, обусловливающую технологические новации, позволяющие персонифицировать продукт и предлагать потребителю участвовать в производстве и продаже нужного товара;

3) созданию возможности разрабатывать новые технологии торговли, которые привносят многообразие в потребительские практики;

4) созданию гибкого, многофункционального оборудования, возможности которого способствуют и во многом обеспечивают развитие индивидуализированного спроса.

14. Разработка нового оборудования с помощью НТП отражает его роль по:

1) углублению и расширению ассортимента;

2) развитию процесса индивидуализации потребностей, обусловливающую технологические новации, позволяющие персонифицировать продукт и предлагать потребителю участвовать в производстве и продаже нужного товара;

3) созданию возможности разрабатывать новые технологии торговли, которые привносят многообразие в потребительские практики;

4) созданию гибкого, многофункционального оборудования, возможности которого способствуют и во многом обеспечивают развитие индивидуализированного спроса.

15. Какие методы анализа не используют при разработке проекта туристской территории:

1) ситуационный анализ;
2) факторный анализ;
3) индексный анализ;
4) морфологический анализ.

16. В основе использования метода и синтеза элементов сервисной среды заложен:

1) процесс соединения или объединения ранее разрозненных вещей или понятий в целое или набор;
2) логический переход от общего к частному;
3) логический переход от частного к общему;
4) метод исследования, характеризующийся выделением и изучением отдельных частей объектов исследования.

17. В основе использования метода анализа состояния сервисной среды заложен:

1) процесс соединения или объединения ранее разрозненных вещей или понятий в целое или набор;
2) логический переход от общего к частному;
3) логический переход от частного к общему;
4) выделение и изучение отдельных частей объектов исследования.

18. Какой из видов планов является обязательным для представления проекта туристского кластера для ФЦП «Развитие внутреннего и въездного туризма»:

1) оперативный план;
2) бизнес-план;
3) сводный план;

© РГУТИС

4) стратегический план.

19. Что из нижеперечисленного не является элементом технической документации туристского проекта:

5) картографическая, инженерная, геологическая, топографическая, геодезическая, почвенная и гидрологическую документация;

6) паспорта объектов туристской индустрии;

7) инструкции о правилах использования оборудования, туристского снаряжения, других технических изделий, каталоги фирм, рекламные чертежи и рисунки и т. д.;

8) технологические карты.

20. Что из нижеперечисленного не является элементом технологической документации туристского проекта:

5) технологическая карта;
6) технологическая инструкция;
7) стандарт работы персонала;
8) паспорт объекта туристской индустрии.

Задания для выполнения мини-проектов

1. Используя представленную информацию из КТ 1-4, определите основные положения по проектированию сервисной среды для туристской зоны, включающей гостиницу, музей, предприятия общественного питания и транспортную системы, решившего развивать сервис для данной целевой аудитории:

2. Сформулируйте цель и задачи проекта.
3. Определите объекты анализа сервисной среды.
4. Определите несколько базовых показателей планирования и оценки сервисной деятельности и обслуживания туристских потоков.
5. Составьте перечень основных работ в проекте по развитию сервисной среды для туристов и местного населения. Выделите основные группы и предложите организационную структуру / выполнения данного проекта.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия

УК-5.3. Обеспечивает создание недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач

ПК-2. Способен научно обосновывать и проектировать туристские аттракции, зоны, комплексы, кластеры, территории и другие объекты

ПК-2.1 Научно обосновывает проекты туристских аттракций, зон, комплексов, кластеров, территорий и других объектов

ПК-2.2. Проектирует туристские аттракции, зоны, комплексы, кластеры, территории и другие объекты с учетом современных технологий и туристских новаций

ЗАДАНИЯ

© РГУТИС

УК-5.3. Обеспечивает создание недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач

Номер задания	Содержание задания **Тип задания:** задания КОМБИНИРОВАННОГО типа с выбором одного верного ответа из предложенных и обоснованием выбора
1.	Как называется теория, где основная идея «потребность гостя = года, в которые гость живет»? A) Теория Альдерфера B) Теория поколения C) Пирамида потребностей по Маслоу D) Концепция Герцберга
2.	Как называется концепция оказания комфортных услуг на всех этапах реализации тура, ориентированная на определенный сегмент, например, для китайских туристов? A) China Hospitality B) China Tourism C) China Friendly D) China Home
3.	Какие требования ТО учитывает при формировании качественного турпродукта? A) Месторасположение отеля и стоимость B) Наличие парковки и конференц-залов C) Психофизиологические особенности D) Все выше перечисленные требования
4.	Какие требования к номерам ТО выполняет для размещения азиатских гостей? A) Одноместные номера B) Двухместные номера C) Двухместные номера с двумя раздельными кроватями D) Трехместные номера, чтобы стоимость турпакета была дешевле
5.	В каком документе прописаны требования к туристским и экскурсионным услугам, предназначенным для людей с ограниченными физическими возможностями A) ГОСТ 32613-2014 «Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями» B) ФЗ «Об основах туристской деятельности» C) ГОСТ 32613-2014 «Услуги туризма и гостеприимства для людей с ограниченными физическими возможностями» D) ГОСТ 32613-2014 «Услуги туризма и гостеприимства для людей с ограниченными возможностями»
6.	В зависимости от физического состояния туристов с ограниченными физическими возможностями потребителей туристского продукта подразделяют на категории? A) Туристы 1-й категории B) Туристы 2-й категории

© РГУТИС

	C) Туристы 3-й категории D) Все выше перечисленные
7.	Развивая сотрудничество в сфере туризма с гостями из мусульманских стран, какие их особенности ТО нужно учитывать? A) Путешествуют большими семьями и нужны сдвоенные номера B) Молельная комната (по возможности) C) Выбирают отели с завтраком «шведский стол» D) Бронируют номера twin E) Запрашивают национальную кухню F) Женщины живут отдельно, мужчины отдельно G) Ответы 1,2,3
8.	Иностранные туристы из Америки и Германии предпочитают: A) Выбирать национальные гостиничные бренды B) Предпочитают оплачивать только банковскими картами C) Бронируют размещение как участник программы лояльности D) Все выше перечисленные
9.	Какие методы изучения рынка позволяют изучить сервисную среду туристских территорий A) SWOT - анализ B) PEST - анализ C) PESTEL - анализ D) Все выше перечисленные
10.	Основной принцип развития туристских территорий? A) Применение инновационной деятельности B) Разработка новых туристских точек притяжения для создания «возвратного туриста» C) Кооперация всех участников туррынка: государство - образовательные учреждения – предприниматели - туристы D) Все вышеперечисленные
	Содержание задания **Тип задания:** задания ОТКРЫТОГО типа с развёрнутым, обоснованным ответом и критериями оценки
11.	Французские организованные туристы, бронируя через ТО, запрашивают услугу поднос багажа. Размещая гостей в отелях 5*, есть должность bellman, в отелях 4*- по стандартам такая должность отсутствует. Какую гостиницу ТО выберет для размещения туристов из Франции, если тариф в гостинице 5* выше, чем в 4*.
12.	Сервис-дизайн в туризме – это…
13.	Результативность сервис-дизайна:
14.	В последнее время очень активно стали открываться гостиницы при аэропортах или вблизи. Обозначьте потребности гостей, которые дают толчок для развития бизнеса вблизи воздушных ворот в городах
15.	Услуга размещение гостей с животными сейчас становится более доступной в российских отелях. Какие особенности можно выделить при реализации

© РГУТИС

	программы Pet friendly.
16.	Подготовка кадров. В сфере туризма наблюдаются тенденции к внедрению инновационных технологий и применение клиентоориентированного подхода. Какими компетенциями должен владеть сотрудник туризма и гостеприимства?
17.	Организованные иностранные туристы приехали в Храм Христа Спасителя на экскурсию. На входе в Храм образовалась очередь. Как корректно поступить гиду-переводчику или разработчику программы, чтобы не создавать лишних конфликтных негодований у местного населения или у других туристов?
18.	Предприятие общественного питания Cookkareku, где меню завтраков многих стран мира в течение всех 24 часов. Концепция заведения общественного питания достаточно интересна как местного населения, так и туристов. Данное заведение было забронировано под туристскую группу на обед, т.к по маршруту оно подходило. Какие действия необходимо предпринять со стороны ТО, чтобы комфортно было и индивидуальным и организованным туристам.
19.	Особенности сервис-дизайна
20.	Дайте определение «недискриминационная среда в туризме» –
21.	Какие условия создаются отельерами для размещения гостей с физическими ограниченными возможностями?
22.	Какие условия проезда РЖД может предоставить туристам с животными?
23.	Перечислите особенности туристских услуг
24.	Какие тенденции инновационной деятельности можно привести в музейном деле?
25.	Какие преимущества можно выделить у электронных билетов?

ПК-2. Способен научно обосновывать и проектировать туристские аттракции, зоны, комплексы, кластеры, территории и другие объекты

ПК-2.1 Научно обосновывает проекты туристских аттракций, зон, комплексов, кластеров, территорий и других объектов

ПК-2.2. Проектирует туристские аттракции, зоны, комплексы, кластеры, территории и другие объекты с учетом современных технологий и туристских новаций

Номер задания	**Содержание задания** **Тип задания:** задания КОМБИНИРОВАННОГО типа с выбором одного верного ответа из предложенных и обоснованием выбора
1.	Как называется национальный проект, который поможет сделать путешествия по России удобным, безопасным и интересным? А) Туризм и гостиничный бизнес В) Сфера туризма и перспективы развития

© РГУТИС

	C) Туризм и индустрия гостеприимства D) Доступный туризм для всех
2.	Концептуальная идея формирования туристских кластеров: Узнаваемость на туристском рынке Консолидация всех участников рынка Создание льготных условий для развития бизнеса внутри кластера Все вышеперечисленное
3.	Согласно ФЗ «Об основах туристкой деятельности» национальный маршрут - это: A) туристский маршрут, имеющий особое значение для развития внутреннего туризма и въездного туризма и определяемый уполномоченным федеральным органом исполнительной власти в соответствии с порядком, установленным Правительством Российской Федерации B) туристский маршрут, имеющий особое значение для развития туристских территория C) новое направление развитие туристской деятельности в стране D) Туристский маршрут, где имеется множество достопримечательностей
4.	Туристский брендинг - это A) Инструмент продвижения туристского потенциала B) Разработка визуального оформления логотипа для того, чтобы города или страны не были безликими для туристов C) Раздел маркетинга территорий для эмоционального и психологического воздействия на туристскую аудиторию D) Все выше перечисленные
5.	Принципы сервис-дизайна A) Изучать своего потребителя и работать в команде B) Постоянный процесс повышения качества услуг и их совершенствование C) Предоставить самый дешевый туристский продукт D) Ответы 1 и 2
6.	Инструменты сервис – дизайна. Исключить лишний инструмент A) Customer Journey Map B) Service Blueprint C) Интеллект-карты D) Swot-анализ
7.	Какой принцип нужно использовать для развития новых туристских территорий? A) Строить дорогие и большие средства размещения B) Придумывать новую/необычную концепцию C) Создать транспортную доступность D) Открывать частные музеи
8.	Что необходимо делать в первую очередь на новых туристских территориях A) Работа с местным населением B) Обучать будущих сотрудников в учебных заведениях

© РГУТИС

	C) Строить объекты туристской инфраструктуры D) Заниматься продвижением туристских территорий E) Все вышеперечисленные, т.к. это системная и целостная работа в разных направлениях
9.	Как изменилась концепция развития транспортной инфраструктуры в городах РФ? A) Доступны поезда типа «Ласточка», «Стриж» и «Сапсан» B) Построены объездные платные дороги C) Ответы 1 и 2 D) Ответ 1
10.	Какую особенность развития можно отметить в городах РФ? A) Открытие глэмпингов B) Открытие апарт-отелей C) Достаточно большая вариативность различных средств размещения в крупных городах РФ D) Открытие брендированных средств размещения
	Содержание задания **Тип задания:** задания ОТКРЫТОГО типа с развёрнутым, обоснованным ответом и критериями оценки
11.	Фестиваль Суздаль Fest «Открытый российский фестиваль анимационного кино» выступает как событийное мероприятия в туризме и киноиндустрии. Какие аргументы можно привести по выбору локации для данного мероприятия? Как можно перепозиционировать Суздаль
12.	Популяризация и восстановление исторических отелей и предприятий общественного питания ориентировано на сохранение памятников культурного наследия. Какая программа позволяет инвесторам брать в аренду здания для сохранения культурного наследия? Какие условия и как этим меры влияют на развитие туризма в регионах?
13.	Псков. Аргументируйте концепцию событийного мероприятия «Александр Невский &Александр Пушкин».
14.	Новгородская область. Для каких туристов она удобно по месторасположению, чтобы развитие территорий? На каких основных туристских точках притяжения формируется развитие туризма в Новгородской обл.?
15.	Спецпредложение от AZIMUT Парк Отель Переславль. «Проведите каникулы в спокойном и красивом месте на природе». Какая концептуальная идея была выхода средства размещения на рынок Ярославской области?
16.	Перепозиционирование Владимирской области. Города Владимирской области входят в маршруты Золотого кольца: Владимир и Суздаль, которые имеют наибольшую туристскую узнаваемость. На основе каких городов может произойти перепозиционирование туристского региона, открыв новые точки притяжении и продвижение потенциала?
17.	Московская область имеет достаточно высокий туристский потенциал, но остаются менее посещаемые города, такие как Егорьевск и Раменское. Какая концептуальная идея квеста может быть разработана, используя туристский

© РГУТИС

	потенциал?
18.	Война 1812 года. Обоснуйте потенциал и туристские объекты для раскрытия темы
19.	Какой потенциал можно использовать для развития космического потенциала в российских городах как точки притяжения территорий? (Калуга, Санкт-Петербург, Москва, Боровск, Тутаев)
20.	Российские государственные центральные музеи в городах РФ имеют достаточно большое количество выставочного экспоната в запасниках. Аргументируйте развитие музейного дела по городах: преимущества и недостатки. В каких городах и каких музеев можно предполагать об открытии филиалов ведущих музеев?
21.	Фототуризм в России пока не имеет достаточно большого спроса, т.к. материальное оснащение и оборудование у туристов обходится в большие затраты. Расскажите про актуальность предложений фототуризма на рынке? Какие условия предлагаются и ценовая политика?
22.	Какой потенциал территории в Башкирии может быть интересен туристам? Какое количество дней для осмотра достопримечательностей
23.	Недооцененный потенциал Урала. Потенциал Урала только сейчас начинают изучать и рассказывать про потенциал. Аргументируйте потенциал к развитию туристского потенциала
24.	Елец, Липецкая область. Какая концепция развития города может быть взята за основу?
25.	Ретро-поезда. В последнее время интенсивно стали функционировать ретро-поезда как действующий подвижной состав. На какой сегмент ориентирована данная идея, Какая перспектива для развития туристской территории?
26	Туристский продукт согласно ФЗ «Об основах туристской деятельности» – это
27	Какие компоненты должны быть обязательными для формирования турпродукта
28	Какие подходы применяются для формирования туристских дестинаций?
29	Проект отличается от процессной деятельности тем, что
30	Реализация проекта – это
31	Участники проекта в туризме – это
32	С чего начинается формирование турпродукта
33	Перечислите туристские территории, которые могут быть нанесены на карту винного туризма?
34	Триггеры в сервис-дизайне – это
35	Что означает термин «насмотренность» в сервис-дизайне?
36	Электронный путеводитель «Туризм&Киноиндустрия». Какие города могут быть включены в путеводитель с изучением кинематографии как демонстрация туристского потенциала в качестве «живых декораций».

© РГУТИС

37	Какие исторические отели были восстановлены по программе «аренда за 1 рубль»? Как эти объекты можно для развития туристских территорий?
38	Событийное мероприятие «Александр Невский & Александр Пушкин», Две эпохи, две исторические личности в истории и литературе. Как это событийное мероприятие может быть спроектировано и соединено с национальным маршрутом по Пскову?
39	Курорт «Старая Русса» - бальнеологический курорт, который является старейшим курортом России и жемчужиной Новгородской области, и сегодня данный курорт нуждается в реновации и продвижении. Предложите концепцию развития курорта «Старая Русса»
40	Ярославская область достаточно интересна для соседних регионов и размещение в брендированных средствах размещения набирает обороты. Какую концепцию в качестве развития можно предложить реализовать Азимут на территории Ярославской области?
41	Составьте тур для перепозиционирования Владимирской области «Владимирская область 2.0»: Александров, Гусь-Хрустальный, Киржач, Ковров, Юрьев-Польский. Какие сложности могут возникнуть при проектировании тура?
42	Разработайте дорожную карту квеста «Егорьевск – Раменское»
43	Разработать тур по местам памяти битвы в 1812 году.
44	36. Как может быть названа концепция развития туристских территорий? На какой сегмент могут быть ориентированы разработанные туры? Какие объекты будут задействованы для реализации туров
45	Разработайте программы развития музейного дела в городах РФ.
46	Фототуры достаточно дорогое удовольствие для туристов, а вот концепция «Открытка как сохранение туристского потенциала» доступнее для туристов, когда осуществляется поиск места на открытке /старинной открытке. Спроектируйте пешеходную экскурсию по историческим местам по принципу «Прошло-Настоящее», показывая место со старой открытки и в настоящем времени.
47	Разработайте концепцию фестиваля в Башкирии на 3д/2 н. и тур на этот фестиваль
48	Урал занимает значимое место в Императорском маршруте. Используя такие точки притяжения как Екатеринбург, Ганина Яна, Алапаевск, объедините все в тур на 2 дня.
49	Елец достаточно удачно расположен и выступает как транзитный город по пути в Воронеж. Разработайте мини-экскурсии по городу и мини-программы, что показать потенциал, чтобы туристы останавливались в городе на ночь.
50	Составьте карту движения ретро–поездов по уже существующим маршрутам, а также предложите новые направления.

7.4. Содержание занятий семинарского типа.

Цель занятий семинарского типа по дисциплине «Сервис-дизайн туристских территорий» - закрепить полученные в ходе лекций и самостоятельной работы знания, а

© РГУТИС

также развить навыки в пределах компетенций, на формирование которых направлена дисциплина в соответствии с рабочей программой.

Задачи занятий семинарского типа по дисциплине «Сервис-дизайн туристских территорий»:

- закрепление теоретического материала по дисциплине;
- развитие навыков самопрезентации, лидерства;
- отработка навыков индивидуальной работы и работы в команде;
- развитие способностей к абстрактному мышлению, анализу, синтезу;
- формирование и закрепление навыков проектирования сервисной среды в на предприятиях индустрии гостеприимства;
- отработка навыков планирования, анализа и оценки результатов деятельности гостиниц и других средств размещения, обслуживания потребителей, а также использования полученных данных при разработке управленческих решений;
- закрепление навыков проведения комплексных исследований гостиничного рынка с использованием современных научных методов.

Занятия семинарского типа включают в себя: заслушивания и обсуждения докладов с презентациями, деловую игру, разбор конкретной ситуации, Case-study, презентацию и защиту индивидуальных и групповых проектов, выездные занятия на специализированных выставках, групповые и индивидуальные консультации.

Занятия семинарского типа способствуют более глубокому пониманию теоретического материала учебного курса, а также развитию, формированию и становлению различных уровней составляющих профессиональной компетентности студентов. Основой практикума выступают типовые задачи, которые должен уметь решать специалист в области сервиса в гостиничном деле.

Для очной формы

Занятие семинарского типа 1.

Вид занятия семинарского типа: Семинар – опрос, заслушивание и обсуждение докладов / презентаций

Тема занятия: Вызовы сервисной экономики для индустрии туризма и гостеприимства

План занятия:

1. Обсудить подготовленный презентационный маршрут по национальным маршрутам, Шелковый путь, Серебряное ожерелье России, обозначив их значимость для туристских территорий.
2. Выполнение контрольных заданий.

Практические навыки:

- Способность систематизации материала, делая прогнозы и показывая значимость туристского потенциала.

Контрольные задания:

Владимирская область. Оценка туристского потенциала для развития туристской территории (рис 1).

© РГУТИС



Рис. 1 – Карта Владимирской области

Занятие семинарского типа 2.

Вид занятия семинарского типа: Практическое занятие

Тема занятия: Понятие «устойчивый туризм» и индикаторы развития устойчивого туризма

План занятия:

1. Изучить лучшие практики устойчивого туризма и сделать презентацию на примере 2 компаний с описанием критериев устойчивого туризма.
2. Выполнение контрольных заданий.

Практические навыки:

- Изучение зарубежного и российского опыта по применение инструментов для развития устойчивого туризма и отдельных предприятий сервиса.
- Анализ соотношения спроса и развития туризма на примере кейса.

Контрольные задания: Кейс. Владимирская область.

Владимирская область заняла первое место в номинации «За лучшее художественное оформление региональной экспозиции». XXX юбилейная выставка-ярмарка народных художественных промыслов «Ладья. Зимняя сказка − 2021» прошла с 15 по 19 декабря в Москве.

Она организована Ассоциацией «Народные художественные промыслы России» при поддержке Министерства промышленности и торговли Российской Федерации и Торгово-промышленной палаты РФ.

В 2021 г в выставке-ярмарке приняло участие более 1000 организаций народных художественных промыслов, творческих объединений, индивидуально работающих мастеров и ремесленников из 72 регионов страны.

Владимирскую область представили 13 предприятий, в числе которых «Гусевской хрустальный завод им. Мальцова» (Гусь-Хрустальный), «Дымов керамика» (Суздальский район), «Кольчугинский мельхиор», «Шёлковая коллекция», «Микляихское литьё», «ИНТЕРСИЛЬВЕРЛАЙН», Фабрика серебра «АргентА» (все пять − Кольчугинский район) и клуб лоскутного шитья «Лада» (Владимир). [Источник: vladimirtravel.ru - Официальный туристский портал Владимирской области]

© РГУТИС

1. Провести анализ представленных предприятий в кейсе.
2. Можно ли сделать предположение, что во Владимирской области будет развиваться промышленный туризм и составьте маршруты посещения этих мест?
3. Как промышленный туризм влияет на концепцию развития устойчивого туризма?

Занятие семинарского типа 3.

Вид занятия семинарского типа:
Тема занятия: Сервис-дизайн в туризме
План занятия:

1. Изучить соотношение: вид туризма = потребитель и его запросы к объектам сервисной среды туристских территорий: деловой, образовательный, культурно-познавательный, развлекательный,, молодежный, семейный, хобби и туризм для людей третьего возраста, религиозный, экологический, спортивный, приключенческий, сельский (деревенский) и щоп-туризм (по выбору 2 видов туризма)
2. Выполнение контрольных заданий.

Практические навыки:

- Изучение потребностей туристов при выборе каждого вида туризма для того, чтобы предоставлять комфортные условия.

Контрольные задания: Деловая игра. От представителей государственной власти поступил запрос туроператорским компаниям на развитие промышленного туризма и военно-патриотических туров. Задача: 1. Разделиться на 2 группы. 2. Обозначить объекты показа. 3. Проанализировать предприятия сервисного обслуживания во время туров. 4. Спроектировать маршруты: военно-патриотический и промышленный.

Занятие семинарского типа 4.

Вид занятия семинарского типа: Семинар – опрос, заслушивание и обсуждение докладов / презентаций
Тема занятия: Состав сервисной среды туристских территорий
План занятия:
1.Опрос:

- Становление постиндустриальной экономики, ее признаки, определяющие
- место сервиса.

- Развитие сервисного общества и сервисной экономики.
- Актуальные направления научных исследований и практических разработок в
- туристском бизнесе в рамках сервисной экономики.

- Понятие «туристская территория».
- Подход к развитию туристских территорий в соответствии со Стратегией
- развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года.

- Эволюция сервисной среды туристской территории: состав и структура.
- Сервисные технологии на туристских территориях.
- Развитие туристского рынка: диверсификация предложения и сервисная трансформация.

© РГУТИС

2. Выполнение контрольных заданий.

Целью занятия семинарского типа является закрепление знаний подходов к разработке туристского проекта в отношении сервисной среды проектируемой туристской территории и развитие умений и навыков проектирования сервисной среды.

- Практические навыки:

- способность выявлять приоритетные направления сервиса в проектировании туристской территории и оценка возможностей по принятию туристских поток,
- готовность к проектированию сервисной среды, выделяя приоритеты.

Контрольные задания:

Владимирская область.

1. Осуществить оценку туристской территории каждого муниципального округа области на возможность оказания туристских услуг.
2. Определить и обозначить наиболее популярные направления туристских поток внутри территории.
3. Обозначить города Владимирской области для развития межрегиональных территорий.

Занятие семинарского типа 5.

Вид занятия семинарского типа: Семинар – опрос, заслушивание и обсуждение докладов / презентаций

Тема занятия: Концепция сервисной среды туристской территории

План занятия семинарского типа:

1. Подготовить презентации по концептуальным объектам туристской инфраструктуры:

- Гостиничный бизнес (Бутик отели: The Culpeper (Лондон, Великобритания), Rosa et al (Порту, Португалия), Cape Cadogan (Кейптаун, ЮАР), Hotel Providence (Париж, Франция), Cima Rosa (Венеция, Италия), The Larwill Studio (Мельбурн, Австрия), The Chess Hotel (Париж, Франция), Hotel Cort (Пальме-де-майорка, Майорка, Испания), Bambu Indah (бали, Индонезия).
- Гостиничный бизнес (Самые красивые хижины мира: Ufogel (Австрия), Rabot tourist cabin (Норвегия), Refugi Lieptgas (Швейцария), Morerava Cabanas (Остров Пасхи, Чили), Encuentro gudalupo (Мексика), Black Shed (Шотландия, Великобритания)
- Музеи: магистрант самостоятельно выбирает концептуальный музей.
- Пространство: парк Николо-Ленивец, парк Змей Горыныч, Диснейленд и другие.
- Предприятия питания: магистрант самостоятельно выбирает предприятие питания.

2. Выполнение контрольных заданий.

Практические навыки:

- Способность поиска и систематизации материала. Анализ концептуальных идей для предприятий сервиса

Контрольные задания: Владимирская область. Продумать концептуальную идею сервисной среды муниципального округа для развития промышленного или военно-патриотического туризма.

Занятие семинарского типа 6 - 1

Вид занятия практическое занятие

© РГУТИС

Тема занятия: Дифференцированные потребности туристов. Межкультурные особенности туристов и взаимодействие с иностранными туристами
План занятия:

1. Подготовить презентацию. Изучить потребности иностранных туристов, обозначая их образ жизни, устои и менталитет. Какие услуги необходимо продумывать для оказания услуг иностранным гостям и как поменяется сервисная среда?
2. Выполнение контрольных заданий

Практические навыки:

- Изучение различных потребностей у туристов для предоставления комфортных туристских услуг
- Оценка и систематизация мотивационных факторов у иностранных и российских туристов

Контрольные задания: кейс. Владимирская область. Горнолыжные комплексы во Владимирской области (Спортивно-горнолыжный комплекс Красная гора, горонолыжный комплекс Заячья гора, Пужалова гора, горный Яркопарк). Цель – продумать оценку комплексных инструментов для удовлетворения запросов туристов разных возрастных критериев.
Задачи:
проанализировать доступный информационный материал по наличию благоустройства перечисленных комплексов;
Определить основной сегмент потребителей;
Изучить требования трасс в соответствии с требованиями и внесены ли организации в реестр горнолыжных трасс
Осуществить прозвон комплексов на соблюдение корректного коммуникативного общения с потенциальными туристами.
Подвести итоги, сделав выводы по полученным результатам.

Занятие семинарского типа 6-2

Вид занятия семинарского типа: Практическое занятие – разработка и генерация идей, обсуждение и подготовка выводов с решениями
Тема занятия: . Сервис-дизайна туристских территорий для гостей из СНГ и БРИКС, Ближнего Востока и Азиатско-Тихоокеанского региона
План занятия: 1. Изучить опорные точки в туристской инфраструктуре, которые необходимы для оказания услуг иностранным гостям.2. Рассмотреть расовый состав гостей из стран СНГ и БРИКС, Ближнего Востока и Азиатско-Тихоокеанского региона. 3. Выполнение контрольных заданий:

Практические навыки:

- Изучить необходимые аспекты сервис-дизайна туристских территорий для гостей из СНГ и БРИКС, Ближнего Востока и Азиатско-Тихоокеанского регион
- Разработать инструкцию - памятку для работы с иностранными гостями для создания комфортного проживания и эксплуатация объектов туристской индустрии, а также для государственных органов в сфере туризма.

Занятие семинарского типа 7.

Вид занятия семинарского типа: Практическое занятие – разработка и генерация идей, обсуждение и подготовка выводов с решениями
Тема занятия: Формирование комфортного пребывания туриста на туристской

© РГУТИС

территории

План занятия: 1. Изучить сеть скоростных поездов «Ласточка», «Сапсан», «Стриж» в Центральном федеральном округе. 2. Показать географию поездов, сравнить их время в пути в соотношении с обычной электричкой + стоимость. Источник: Сайт РЖД.

2.Выполнение контрольных заданий.

Практические навыки:

- Оценить транспортную логистику скоростных поездов для оценки удобства перемещения туристов
- Изучить концентрированность объектов размещения в туристских регионах.

Контрольные задания:

1. Осуществить мониторинг гостиничных предприятий, анализируя вариативность предлагаемых гостиничных услуг

Название туристской территории	Общее кол-во объектов (островок.ру)	% средст размещений с ***** к общему количеству	Зарубежные бренды	Российские бренды
Владимирская				

2. Осуществить анализ полученной информации и сделать выводы о территориях, где достаточно большая вариативность объектов размещения, а где мало, что может вызвать проблемы с размещением туристов, но перспективой для развития.

Занятие семинарского типа 8.

Вид занятия семинарского типа: Семинар – опрос, заслушивание и обсуждение докладов / презентаций

Тема занятия: Новые туристские проекты и требования туристской индустрии

План занятия семинарского типа:

1. телеграм ресурс нацпроект Туризм. Проанализировать за 3 месяца активность публикаций. Сделать сводную таблицу и выделить туристскую территорию, в которой осуществляется наибольшая активность.

2. Выполнение контрольных заданий.

Практические навыки:

- Формирование презентационных навыков
- Работа с большим количеством вторичного материала.

Контрольные задания: Подготовить презентацию «Владимир 2.0», показав новый вектор развития и позиционирования для туристов, обозначая новые туристские территории.

Занятие семинарского типа 9.

Вид занятия семинарского типа: Практическое занятие – разработка и генерация идей, обсуждение и подготовка выводов с решениями

Тема занятия: Разработка инструментов анализа сервисной среды

План занятия:

1. Подготовить опрос по Владимирской области, чтобы можно было получить ответы на вопросы: «Что для Вас важно при выборе туристского региона для поездки?» и «Какие показатели дают оценку « комфортный отдых?» Разработать вопросы, затрагивая гостиничный бизнес, ресторанный, транспортную логистику, музеи и туристское пространство городских территорий (указатели, вывести, пешеходные переходы и т.д)
2. Выполнение контрольных заданий.

© РГУТИС

Практические навыки:

- Разработка опросного листа и анализ полученных результатов
- Систематизация и выявление результативных показателей.

Контрольные задания: Разработать критерии для анализа и оценки сервисной среды.

Занятие семинарского типа 10.

Вид занятия семинарского типа: Семинар – опрос, заслушивание и обсуждение докладов / презентаций

Тема занятия: Организация сервисного аудита туристских территорий и их объектов

План занятия. Подготовка маршрута/тура для оценки туристской территории и объектов сервисной деятельности и его защита

Практические навыки: получение навыки проектирования программы маршрута или тура

Занятие семинарского типа 11.

Вид занятия семинарского типа: Семинар – опрос, заслушивание и обсуждение докладов / презентаций

Тема занятия: Сервисный аудит для различных типов туристских территорий

План занятия. Оценка туристской территории/объекта на обеспечение сервисной среды.

Практические навыки: получение навыков систематизации информации для дальнейшей работы, выявляя преимущества и недостатки во время сервисного аудита

Занятие семинарского типа 12.

Вид занятия: Практическое занятие – разработка и генерация идей, обсуждение и подготовка выводов с решениями

Тема занятия: Разработка программы сервисного аудита туристской территории

План занятия

- Провести аудит посещаемых объектов туристской территории и подготовить рекомендации по совершенствованию оказываемых услуг. Подготовка проекта.

Практические навыки: подготовка рекомендаций по совершенствованию системы сервиса на объектах туристской территории.

Для заочной формы

Занятие семинарского типа 1

Вид занятия семинарского типа: Практическое занятие – разработка и генерация идей, обсуждение и подготовка выводов с решениями (практикующее упражнение)

Тема занятия: Формирование комфортного пребывания туриста на туристской территории

План занятия:

1. Изучить сеть скоростных поездов «Ласточка», «Сапсан», «Стриж» в Центральном федеральном округе. 2. Показать географию поездов, сравнить их время в пути в соотношении с обычной электричкой + стоимость. Источник: Сайт РЖД.

2. Выполнение контрольных заданий.

Практические навыки:

- Оценить транспортную логистику скоростных поездов для оценки удобства перемещения туристов
- Изучить концентрированность объектов размещения в туристских регионах.

Контрольные задания:

© РГУТИС

3. Осуществить мониторинг гостиничных предприятий, анализируя вариативность предлагаемых гостиничных услуг

Название туристской территории	Общее кол-во объектов (островок.ру)	% средст размещений с ***** к общему количеству	Зарубежные бренды	Российские бренды
Владимирская				

4. Осуществить анализ полученной информации и сделать выводы о территориях, где достаточно большая вариативность объектов размещения, а где мало, что может вызвать проблемы с размещением туристов, но перспективой для развития.

Занятие семинарского типа 2

Вид занятия семинарского типа: Практическое занятие – разработка и генерация идей, обсуждение и подготовка выводов с решениями (эссе)

Тема занятия: Разработка инструментов анализа сервисной среды

План занятия:

1. Подготовить опрос по Владимирской области, чтобы можно было получить ответы на вопросы: «Что для Вас важно при выборе туристского региона для поездки?» и «Какие показатели дают оценку « комфортный отдых?» Разработать вопросы, затрагивая гостиничный бизнес, ресторанный, транспортную логистику, музеи и туристское пространство городских территорий (указатели, вывести, пешеходные переходы и т.д)
2. Выполнение контрольных заданий.

Практические навыки:

- Разработка опросного листа и анализ полученных результатов
- Систематизация и выявление результативных показателей.

Контрольные задания: Разработать критерии для анализа и оценки сервисной среды.

Вид занятия семинарского типа: Семинар – опрос, заслушивание и обсуждение докладов / презентаций

Тема занятия: Организация сервисного аудита туристских территорий и их объектов

План занятия. Подготовка маршрута/тура для оценки туристской территории и объектов сервисной деятельности и его защита

Практические навыки: получение навыки проектирования программы маршрута или тура

Занятие семинарского типа 3

Вид занятия семинарского типа: Семинар – опрос, заслушивание и обсуждение докладов / презентаций

Тема занятия: Сервисный аудит для различных типов туристских территорий

План занятия. Оценка туристской территории/объекта на обеспечение сервисной среды.

Практические навыки: получение навыков систематизации информации для дальнейшей работы, выявляя преимущества и недостатки во время сервисного аудита

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы; перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

© РГУТИС

8.1 Основная литература

1. Калачев, С. Л. Сервисная деятельность : учебник для вузов / С. Л. Калачев, М. А. Николаева. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2024. - 300 с. - ISBN 978-5-394-05342-9. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2133553 – Режим доступа: по подписке.

2. Резник, Г. А. Сервисная деятельность : учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 202 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/2680. - ISBN 978-5-16-005710-1. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2102179 – Режим доступа: по подписке.

3. Сервис: организация, управление, маркетинг : учебник / Е. Н. Волк, А. И. Зырянов, А. А. Лимпинская, Н. В. Харитонова. — 3-е изд. - Москва : Дашков и К, 2022. - 248 с. - ISBN 978-5-394-04914-9. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2084343 – Режим доступа: по подписке.

4. Инновационные технологии управления и стратегии территориального развития туризма и сферы гостеприимства - 2021: материалы IV Международной научно-практической конференции 24 сентября 2021 г. / под ред. Е. Е. Коноваловой. - Москва : РГУТиС, 2021. - 912 с. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/1861568

5. Концепция эффективного предпринимательства в сфере новых решений, проектов и гипотез : монография / под общ. ред. президента Финансового университета при Правительстве Российской Федерации, д.э.н., проф. М. А. Эскиндарова. - 4-е изд. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2023. - 641 с. - ISBN 978-5-394-05215-6. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2082984 – Режим доступа: по подписке.

8.2 Дополнительная литература

1. Старков, А. Н. Интернет-маркетинг и реклама : учебное пособие / А. Н. Старков, Е. В. Сторожева. - 2-е изд., стер. - Москва : ФЛИНТА, 2023. - 64 с. - ISBN 978-5-9765-3698-2. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2091329 – Режим доступа: по подписке.

2. Колесова, Ю. А. Туристско-рекреационное проектирование : учебное пособие / Ю.А. Колесова. — Москва : КУРС : ИНФРА-М, 2024. — 352 с. - ISBN 978-5-906818-65-2. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2087267 – Режим доступа: по подписке.

8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Министерство экономического развития Российской Федерации - Режим доступа: https://www.economy.gov.ru/ - Доступ свободный
2. Научная электронная библиотека E-library (информационно-справочная система) - Режим доступа: http://www.e-library.ru/ Доступ свободный
3. Национальная экономическая энциклопедия (информационно-справочная система) - Режим доступа: https://vocable.ru/ Доступ свободный
4. Национальный проект «Туризм и гостеприимствj» - Режим доступа https://национальныепроекты.рф/projects/turizm Доступ свободный
5. Официальный сайт издания Тонкости туризма - Режим доступа: https://tonkosti.ru/ Доступ свободный
6. Официальный сайт НКО «Экологический союз» - Режим доступа https://ecounion.ru/ Доступ свободный

© РГУТИС

7. Официальный сайт Российского Союза Туриндустрии. Законодательство. Все важные международные и российские документы. Новости. Статистика. - Режим доступа: http://www.rostourunion.ru/ Доступ свободный
8. Официальный сайт Российской гостиничной ассоциации (РГА) - Режим доступа: http://rha.ru/ Доступ свободный
9. Официальный сайт ФГБОУ ВО «Российский государственный университет туризма и сервиса» - Режим доступа: https://rguts.ru/ Доступ свободный
10. Официальный сайт Федеральной антимонопольной службы - Режим доступа: https://fas.gov.ru/pages/contacts/contact-info/ Доступ свободный
11. Портал про гостиничный бизнес (ProHotel) - Режим доступа: http://prohotel.ru/ Доступ свободный
12. Российская книжная палата и Российская государственная библиотека (РГБ) (информационно-справочная система) - Режим доступа: https://www.rsl.ru/ru/rkp/ Доступ свободный
13. Российская национальная библиотека (информационно-справочная система) - Режим доступа: https://nlr.ru/ Доступ свободный

8.4. Перечень программного обеспечения, современных профессиональных баз данных и информационных справочных системам

1. Microsoft Office
2. Microsoft Windows
3. База данных «Открытые данные Министерства природных ресурсов и экологии Российской Федерации http://www.mnr.gov.ru/opendata/
4. База данных Института научной информации по общественным наукам РАН (ИНИОН), профессиональная база данных. Библиотека им. В.Г. Белинского. Путеводитель по поиску библиографической информации - Режим доступа: http://book.uraic.ru/project/poisk_katalogi/inion.htm Доступ свободный
5. База данных по культурным ресурсам, культурным наследиям Министерства культуры РФ - Режим доступа: http://opendata.mkrf.ru/opendata/ Доступ свободный
6. Информационная справочная система «Интернет-версия справочно-правовой системы “Гарант”» (информационно-правовой портал «Гарант.ру») - Режим доступа: http://www.garant.ru Доступ свободный
7. Профессиональная база данных «Федеральная служба государственной статистики» Режим доступа: https://rosstat.gov.ru/ Доступ свободный
8. Профессиональная база данных: реестр профессиональных стандартов Министерства труда и социальной политики Российской Федерации - Режим доступа: http://profstandart.rosmintrud.ru/obshchiy-informatsionnyy-blok/natsionalnyy-reestr-professionalnykh-standartov/reestr-professionalnykh-standartov/ Доступ свободный
9. Профессиональная база социологических данных Всероссийского центра изучения общественного мнения (ВЦИОМ) - Режим доступа: https://bd.wciom.ru/ Доступ свободный
10. Профессиональная справочная система /консорциум «Кодекс» и «Техэксперт» - Режим доступа: https://kodeks.ru/ Доступ свободный
11. Справочная правовая система (СПС) КонсультантПлюс Режим доступа: https://www.consultant.ru/

© РГУТИС

12. Федеральный информационный фонд стандартов (профессиональная база данных, «Российский институт стандартизации») - Режим доступа: https://www.gostinfo.ru/pages/Maintask/fund/ Доступ свободный

13. Электронно-библиотечная система BOOK.ru - Режим доступа: https://book.ru/ Круглосуточный доступ из любой точки посредством сети Интернет в многопользовательском режиме.

14. Электронно-библиотечная система ZNANIUM - Режим доступа: https://znanium.ru/ Круглосуточный доступ из любой точки посредством сети Интернет в многопользовательском режиме.

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Процесс изучения дисциплины предусматривает контактную (работа на лекциях и занятиях семинарского) и самостоятельную (самоподготовка к лекциям и занятиям семинарского типа) работу обучающегося.

В качестве основных форм организации учебного процесса по дисциплине в предлагаемой методике обучения выступают лекционные занятия и занятия семинарского типа (с использованием активных и интерактивных технологий обучения), а так же самостоятельная работа обучающихся.

Занятия лекционного типа.

Лекция-дискуссия - это учебная лекция, сопровождаемая демонстрационным материалом презентационного характера, а также совокупностью вопросов для совместного обсуждения группой обучающихся и преподавателя. Для нее характерны высокий научный уровень, теоретические абстракции, имеющие большое практическое значение. Стиль такой лекции - четкий план, строгая логика, стимулирование дискуссии, высказывания собственного мнения, поиск аргументации, краткие выводы.

Проблемная лекция характеризуется постановкой перед студентами учебных проблем-заданий, которые они должны самостоятельно решить, получив, таким образом, новые знания. В лекции сочетаются проблемные и информационные начала. Часть знаний обучающийся получает в виде готовых знаний, а часть добывает самостоятельно под руководством преподавателя. На этих лекциях процесс познания студентов приближается к поисковой, исследовательской деятельности. Смысловая нагрузка лекции смещается в сторону от изложения теоретического материала к формированию мотивации самостоятельного обучения через постановку проблем обучения и показ путей решения профессиональных проблем в рамках той или иной темы. При этом основным методом ведения лекции является метод проблемного изложения материала.

Теоретические занятия (лекции) организуются по потокам. На лекциях излагаются темы дисциплины, предусмотренные рабочей программой, акцентируется внимание на наиболее принципиальных и сложных вопросах дисциплины, устанавливаются вопросы для самостоятельной проработки. Конспект лекций является базой при подготовке к практическим занятиям, к экзаменам, а также самостоятельной научной деятельности.

Занятия семинарского типа.

Цель занятий семинарского типа заключается в выполнении студентами под руководством преподавателя комплекса учебных заданий направленных на усвоение научно-теоретических основ дисциплины, приобретение навыков овладения методами практической работы с применением современных информационных и коммуникационных технологий.

© РГУТИС

Занятия семинарского типа включают в себя семинары в формах опроса, заслушивания и обсуждения докладов / презентаций, коллоквиумов, а также практических занятий в форме case-study, разбора конкретных ситуаций, выполнения конкретных практических заданий, а также деловой игры.

Практические занятия способствуют более глубокому пониманию теоретического материала учебного курса, а также развитию, формированию и становлению различных уровней составляющих профессиональной компетентности студентов.

Самостоятельная работа обучающихся.

Целью самостоятельной (внеаудиторной) работы обучающихся является обучение навыкам работы с научно-теоретической, периодической, научно-технической и методической литературой, необходимыми для углубленного изучения дисциплины «Сервис-дизайн туристских территорий», а также развитие у них устойчивых способностей к самостоятельному изучению и изложению полученной информации.

Основными задачами самостоятельной работы обучающихся являются:

- овладение методиками;
- наработка профессиональных навыков;
- приобретение опыта творческой и исследовательской деятельности;
- развитие творческой инициативы, самостоятельности и ответственности студентов.

Самостоятельная работа студентов по дисциплине обеспечивает:

- закрепление знаний, полученных студентами в процессе лекционных и практических занятий;
- формирование навыков работы с периодической, научно-технической литературой и технической документаций;
- приобретение опыта творческой и исследовательской деятельности;
- развитие творческой инициативы, самостоятельности и ответственности студентов.

Самостоятельная работа является обязательной для каждого обучающегося.

Перечень тем самостоятельной работы студентов по подготовке к занятиям лекционного и семинарского типа соответствует тематическому плану рабочей программы дисциплины.

Самостоятельная работа студента предусматривает следующие виды работ:

- подготовка к занятиям семинарского типа,
- систематизация полученных сведений на практических занятиях,
- изучение научной и научно-методической базы по поставленной проблематике.

Изучение дисциплины «Сервис-дизайн туристских территорий» базируется на использовании материалов учебной, научной и практической литературы соответствующей направленности, научных публикаций, материалов периодической печати, практических данных о развитии туристских территорий. Прежде всего, студенту необходимо ознакомиться с тематикой и программой дисциплины и подобрать соответствующую учебную и специальную литературу.

Читать рекомендуемую литературу следует в спокойной обстановке, не отвлекаясь на посторонние дела и беседы. Вдумчивое чтение оградит от необходимости повторного изучения материала.

Если конспектировать усвоенный материал в процессе самостоятельной работы, то процесс запоминания будет эффективнее. Собственные конспекты позволят в любое

© РГУТИС

время восстановить необходимые знания. Конспектирование прочитанного материала удобнее вести в тетради для конспектов лекций, посвящая ему отдельные разделы. Определения основных понятий лучше всего выделить другим цветом или пометить маркером. Для того, чтобы библиографический источник был узнаваем, нужно делать грамотные ссылки на него: ссылка размещается в конце страницы и содержит указание автора, наименование работы, город издания, издательство, год издания, страницу. Необходимо консультироваться с ведущим преподавателем, показывать ему зримые результаты самостоятельной работы. Это позволит своевременно скорректировать процесс самостоятельного изучения проблем развития туристских территорий.

Если при чтении рекомендуемой литературы возникли вопросы или несогласия с авторами, необходимо отметить это в домашнем конспекте. Во время консультации непонятные моменты обсуждаются с ведущим преподавателем. Поскольку управление дестинациями, туристскими территориями развивающаяся прикладная наука, в ней существует множество неисследованных областей. Ознакомление с трудами ученых в этой области может способствовать активизации научной деятельности студента.

10. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю):

Учебные занятия по дисциплине «Сервис-дизайн туристских территорий» проводятся в следующих оборудованных учебных кабинетах, оснащенных соответствующим оборудованием:

Вид учебных занятий по дисциплине	Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий с перечнем основного оборудования
Занятия лекционного типа, групповые и индивидуальные консультации, текущий контроль, промежуточная аттестация	учебная аудитория, специализированная учебная мебель ТСО: видеопроекционное оборудование/переносное видеопроекционное оборудование, доска
Занятия семинарского типа	учебная аудитория, специализированная учебная мебель ТСО: видеопроекционное оборудование/переносное видеопроекционное оборудование, доска, конференц-зал, кресла, трибуна, стол для президиума ТСО: Видеопроекционное оборудование, доска
Самостоятельная работа обучающихся	помещение для самостоятельной работы, специализированная учебная мебель ТСО: видеопроекционное оборудование, автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода в информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет", доска; Помещение для самостоятельной работы в читальном зале Научно-технической библиотеки университета, специализированная учебная мебель автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет»,

© РГУТИС

	интерактивная доска

© РГУТИС