



УТВЕРЖДЕНО:
Учёным советом Высшей школы туризма и
гостеприимства
Протокол №8 от «13» января 2026 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ДИСЦИПЛИНЫ

**Б1.В.ДВ. 3.1. Технологии обслуживания в туристско-информационных
центрах**

**Основной профессиональной образовательной программы высшего образования –
программы бакалавриата
по направлению подготовки: 43.03.02 ТУРИЗМ**

**направленность (профиль): Технология и организация услуг на предприятиях
индустрии туризма**

Квалификация: бакалавр

Год начала подготовки: 2026

Разработчик (и):

| должность | ученая степень и звание, ФИО |
|-------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| <i>Директор Высшей школы туризма и гостеприимства</i> | <i>д.э.н., профессор Бушуева И.В.</i> |

Рабочая программа согласована и одобрена директором ОПОП:

| должность | ученая степень и звание, ФИО |
|-----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| <i>Доцент Высшей школы туризма и гостеприимства</i> | <i>Доцент Высшей школы туризма и гостеприимства Киреева Ю.А.</i> |

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
|  | ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА» | СМК РГУТИС <hr/> |
| | | <i>Лист 2</i> |

1. Аннотация рабочей программы дисциплины (модуля)

Дисциплина Б1.В.ДВ.3.1. «Технологии обслуживания в туристско-информационных центрах» относится к дисциплинам вариативной части Б1 по направлению подготовки: 43.04.02 Туризм профиль «Технология и организация услуг на предприятиях индустрии гостеприимства».

Изучение данной дисциплины базируется на знании школьной программы по гуманитарным и общественным предметам: истории, обществознанию, русском языке, литературе.

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций выпускника:

ПК-4. Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий

ПК-4.1. Организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 часа.

Преподавание дисциплины на очной форме обучения ведется на 1 курсе в 1 семестре продолжительностью 18 недель и предусматривает проведение учебных занятий следующих видов: занятий семинарского типа (32 часа (в том числе 8 часов практической подготовки), в форме семинара-собеседования, семинар-опроса, выполнения практического задания, тренинга, ролевой игры), самостоятельной работы обучающихся (36 часов), групповые и (или) индивидуальные консультации и (или) индивидуальная работа обучающихся с преподавателем (2 часа), аттестационные испытания промежуточной аттестации – зачет с оценкой (2 часа).

Преподавание дисциплины на заочной форме обучения ведется на 1 курсе в 1 и 2 семестрах продолжительностью по 18 недель и предусматривает проведение учебных занятий следующих видов: занятий семинарского типа (6 часов), в форме семинара-собеседования, семинар-опроса, выполнения практического задания, тренинга, ролевой игры, самостоятельной работы обучающихся (62 часа), групповые и (или) индивидуальные консультации и (или) индивидуальная работа обучающихся с преподавателем (2 часа), аттестационные испытания промежуточной аттестации – зачет с оценкой (2 часа).

Программой предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости в форме устного опроса, решения кейса и ролевой игры и промежуточная аттестация в форме зачета.

Основные результаты освоения дисциплины должны быть использованы при изучении дисциплин:

«Второй иностранный язык в профессиональной деятельности»,

«Виды и тенденции развития туризма»,

«Отечественный и зарубежный опыт организации услуг и обслуживания в индустрии туризма и гостеприимства»,

«Технология и организация услуг в туризме»

Проектно-технологическая практика,

Преддипломной практика.

Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты.

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

| № п/п | Индекс компетенции | Планируемые результаты обучения (компетенции или ее части) |
|-------|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | ПК-4 | Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий |
| 2 | ПК-4.1 | ПК-4.1. Организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг |

3. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП:

Дисциплина Б1.В.ДВ.3.1. «Технологии обслуживания в туристско-информационных центрах» относится к дисциплинам вариативной части Б1 по направлению подготовки: 43.04.02 Туризм профиль «Технология и организация услуг на предприятиях индустрии гостеприимства».

Изучение данной дисциплины базируется на знании школьной программы по гуманитарным и общественным предметам: истории, обществознанию, русском языке, литературе.

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с ознакомлением с основными функциями и задачами туристско-информационных центров и практической подготовки студента в части навыков информационного обслуживания туристов, а также навыками самостоятельной деятельности.

Основные результаты освоения дисциплины должны быть использованы при изучении дисциплин «Второй иностранный язык в профессиональной деятельности», «Виды и тенденции развития туризма», «Отечественный и зарубежный опыт организации услуг и обслуживания в индустрии туризма и гостеприимства», «Технология и организация услуг в туризме», Проектно-технологическая практика, Преддипломной практика, Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты.

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 2 / 72 зачетные единицы/ 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 | 36 | 36 | - | - | - |
| | в том числе: | | | | | |
| 1.1 | Занятия лекционного типа, в том числе: | | | - | - | - |
| 1.2 | Занятия семинарского типа, в том числе: | 32 | 32 | - | - | - |
| | Практическая подготовка | 8 | 8 | | | |
| | <i>Семинары</i> | | | - | - | - |
| | <i>Лабораторные работы</i> | - | - | - | - | - |
| | <i>Практические занятия</i> | - | - | - | - | - |
| 1.3 | Консультации | 2 | 2 | - | - | - |
| 1.4 | Форма промежуточной аттестации (зачет с оценкой) | 2 | 2 | - | - | - |
| 2 | Самостоятельная работа обучающихся | 36 | 36 | - | - | - |
| 3 | Общая трудоемкость час | 72 | 72 | - | - | - |
| | з.е. | 2 | 2 | - | - | - |

Для заочной формы обучения:

| № п/п | Виды учебной деятельности | Всего | Семестры | | | |
|----------|-------------------------------------------------------|-------|----------|----|---|---|
| | | | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | Контактная работа обучающихся с преподавателем | 10 | 2 | 8 | - | - |
| | в том числе: | | | | | |
| 1.1 | Занятия лекционного типа, в том числе: | | | - | - | - |
| 1.2 | Занятия семинарского типа, в том числе: | 6 | 2 | 4 | - | - |
| | Практическая подготовка | - | - | - | - | - |
| | <i>Семинары</i> | | | 2 | - | - |
| | <i>Лабораторные работы</i> | - | - | - | - | - |
| | <i>Практические занятия</i> | - | - | - | - | - |
| 1.3 | Консультации | 2 | - | 2 | - | - |
| 1.4 | Форма промежуточной аттестации (зачет с оценкой) | 2 | - | 2 | - | - |
| 2 | Самостоятельная работа обучающихся | 62 | 34 | 28 | - | - |
| 3 | Общая трудоемкость час | 72 | 36 | 36 | - | - |
| | з.е. | 2 | 1 | 1 | - | - |



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

Для очной формы обучения

| Номер 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 | | | | | | | | Консультации, акад. часов | Форма проведения консультации | СРО, акад. часов | Форма проведения СРО |
| | | | Занятия лекционного типа, акад. часов | Форма проведения занятия лекционного типа | Практические занятия, | Форма проведения практического занятия | Занятия семинарского типа | Форма проведения занятий семинарского типа | Лабораторные работы, | Форма проведения лабораторной работы | | | | |
| 1-2 | Туристско-информационные центры и их роль в развитии туризма в территориях | Роль и функции ТИЦ в развитии туризма в территориях. | | | | | 4 | Семинар - собеседование | | | | | 4 | Работа с литературой и Интернет. Подготовка доклада и презентации |
| 3-4 | | Система ТИЦ Московской области | | | | | 4 | Семинар - презентация Семинар - опрос | | | | | 4 | Подготовка к контрольной точке |
| 4 | Контрольная точка 1 - Устный опрос | | | | | | | | | | | | | |
| 5-6 | Туристский потенциал Московской области | Объекты показа и событийный календарь Московской области | | | | | 4 | Выполнение практических заданий | | | | | 4 | Подготовка в выполнении практического задания |



| Номер 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 | | | | | | | | Консультации, акад. часов | Форма проведения консультации | СРО, акад. часов | Форма проведения СРО |
| | | | Занятия лекционного типа, акад. часов | Форма проведения занятия лекционного типа | Практические занятия, | Форма проведения практического занятия | Занятия семинарского типа | Форма проведения занятий семинарского типа | Лабораторные работы, | Форма проведения лабораторной работы | | | | |
| 7-8 | | Туристская инфраструктура Московской области | | | | | 4 | Семинар - презентация Семинар - опрос | | | | | 4 | Подготовка к контрольной точке |
| 8 | Контрольная точка 2 – Устный опрос | | | | | | | | | | | | | |
| 9-10 | Информационно-коммуникационные ресурсы в деятельности ТИЦ | Коммуникационные форматы взаимодействия ТИЦ с участниками туристского рынка территории | | | | | 4 | Семинар - собеседование | | | | | 4 | Работа с литературой и Интернет. Подготовка доклада и презентации |
| 11-12 | | Использование ресурсов сети Интернет в деятельности ТИЦ | | | | | 4 | Выполнение практических заданий | | | | | 4 | Подготовка к контрольной точке |
| 12 | Контрольная точка 3 – Решение кейса | | | | | | | | | | | | | |
| 13-14 | Организация обслуживания | Организация туристского | | | 4 | Практическая подготовка | | | | | | | 4 | Подготовка к тренингу |



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
**«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
 ТУРИЗМА И СЕРВИСА»**

СМК
 РГУТИС

Лист 7

| Номер 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 | | | | | | | | Консультации, акад. часов | Форма проведения консультации | СРО, акад. часов | Форма проведения СРО | |
| | | | Занятия лекционного типа, акад. часов | Форма проведения занятия лекционного типа | Практические занятия, | Форма проведения практического занятия | Занятия семинарского типа | Форма проведения занятий семинарского типа | Лабораторные работы, | Форма проведения лабораторной работы | | | | | |
| | | обслуживания в ТИЦ | | | | Тренинг | | | | | | | | | |
| 15-16 | туристов в ТИЦ | Технологии обслуживания туристов в ТИЦ | | | 4 | Практическая подготовка | | | | | | | 4 | | Подготовка к деловой игре |
| 16 | Контрольная точка 4 – ролевая игра | | | | | | | | | | | | | | |
| 18 | Промежуточная аттестация – зачет с оценкой | Все разделы | | | | | | | | | 2 | групповая | 4 | Подготовка к промежуточной аттестации | |
| 2 | | | | | | | | | | | | | | | |



Для заочной формы обучения

| Наименование раздела | Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО | Виды учебных занятий и формы их проведения | | | | | | | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|----------------------------------------|---------------------------|--------------------------------------------|----------------------------------|--------------------------------------|--|--|---------------------------|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | Контактная работа обучающихся с преподавателем | | | | | | | | Консультации, акад. часов | Форма проведения консультации | СРО, акад. часов |
| Занятия лекционного типа, акад. часов | Форма проведения занятия лекционного типа | Практические занятия, | Форма проведения практического занятия | Занятия семинарского типа | Форма проведения занятий семинарского типа | Лабораторные работы, | Форма проведения лабораторной работы | | | | | |
| Первый семестр | | | | | | | | | | | | |
| Туристско-информационные центры и их роль в развитии туризма в территориях | Роль и функции ТИЦ в развитии туризма в территориях. Система ТИЦ Московской области | | | | 1 | Семинар - презентация | | | | | 10 | Работа с литературой и Интернет. Подготовка доклада и презентации Подготовка к контрольной точке |
| Туристский потенциал Московской области | Объекты показа и событийный календарь Московской области Туристская инфраструктура Московской области | | | | 1 | Выполнение практического задания | | | | | 24 | Подготовка в выполнении практического задания Подготовка к контрольной точке |



| Наименование раздела | Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО | Виды учебных занятий и формы их проведения | | | | | | | | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|-------------------------------------------|-----------------------|----------------------------------------|---------------------------|--------------------------------------------|----------------------|--------------------------------------|---------------------------|-------------------------------|------------------|-------------------------------------------------------------------|
| | | Контактная работа обучающихся с преподавателем | | | | | | | | | | СРО, акад. часов | Форма проведения СРО |
| | | Занятия лекционного типа, акад. часов | Форма проведения занятия лекционного типа | Практические занятия, | Форма проведения практического занятия | Занятия семинарского типа | Форма проведения занятий семинарского типа | Лабораторные работы, | Форма проведения лабораторной работы | Консультации, акад. часов | Форма проведения консультации | | |
| Второй семестр | | | | | | | | | | | | | |
| Информационно-коммуникационные ресурсы в деятельности ТИЦ | Коммуникационные форматы взаимодействия ТИЦ с участниками туристского рынка территории | | | | | | | | | | | 6 | Работа с литературой и Интернет. Подготовка доклада и презентации |
| | Использование ресурсов сети Интернет в деятельности ТИЦ | | | | | 2 | Выполнение практического задания | | | | | 6 | Подготовка к контрольной точке |
| Контрольная точка 1 – Устный опрос Контрольная точка 2 – Устный опрос Контрольная точка 3 – Решение кейса | | | | | | | | | | | | | |
| Организация обслуживания туристов в ТИЦ | Организация туристского обслуживания в ТИЦ | | | | | | | | | | | 8 | Подготовка к тренингу |
| | Технологии | | | | | 2 | Семинар - | | | | | 8 | Подготовка к |



| Наименование раздела | Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО | Виды учебных занятий и формы их проведения | | | | | | | | | | | | |
|--------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|----------------------------------------|---------------------------|--------------------------------------------|----------------------|--------------------------------------|--|---|---------------------------|-------------------------------|------------------|----------------------|--------------|
| | | Контактная работа обучающихся с преподавателем | | | | | | | | Консультации, акад. часов | Форма проведения консультации | СРО, акад. часов | Форма проведения СРО | |
| Занятия лекционного типа, акад. часов | Форма проведения занятия лекционного типа | Практические занятия, | Форма проведения практического занятия | Занятия семинарского типа | Форма проведения занятий семинарского типа | Лабораторные работы, | Форма проведения лабораторной работы | | | | | | | |
| | обслуживания туристов в ТИЦ | | | | | | презентация | | | | | | | деловой игре |
| Контрольная точка 4 – Ролевая игра | | | | | | | | | | | | | | |
| Промежуточная аттестация – зачет с оценкой | | | | | | | | | 2 | групповая | | | | |
| | 2 | | | | | | | | | | | | | |

| | | |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| | ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА» | СМК РГУТИС _____ |
| | | <i>Лист 11</i> |

Тематика практической подготовки

| Наименование раздела и темы | | Количество часов |
|-----------------------------------------|--------------------------------------------|------------------|
| Организация обслуживания туристов в ТИЦ | Организация туристского обслуживания в ТИЦ | 4 |
| | Технологии обслуживания туристов в ТИЦ | 4 |

Цель практической подготовки: закрепление теоретических знаний об организации обслуживания туристов в ТИЦ.

Задачи практической подготовки: охарактеризовать процесс организации и технологии обслуживания туристов в ТИЦ.

Задание 1 (тема Организация туристского обслуживания в ТИЦ)

1. Подготовьте краткую характеристику ТИЦ.
2. Представьте структуру ТИЦ в виде схемы.
3. Перечислите основные цели и задачи отделов ТИЦ.
4. Опишите рабочее место сотрудника ТИЦ.
5. Перечислите основные функции сотрудника ТИЦ.
6. Представьте процесс обслуживания туристов в ТИЦ в виде схемы.

Задание 2 (тема Технологии обслуживания туристов в ТИЦ)

1. Дайте краткую характеристику должностной инструкции сотрудника ТИЦ.
2. Охарактеризуйте процесс работы с туристом в офисе ТИЦ. Представьте данный процесс в виде схемы.
3. Охарактеризуйте процесс работы с туристом по телефону. Представьте данный процесс в виде схемы.
4. Охарактеризуйте процесс работы с туристом по электронной почте. Представьте данный процесс в виде схемы.

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. часах | | Учебно-методическое обеспечение |
|-------|----------------------------------------------------------|----------------------------|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | Очная форма | Заочная форма | |
| 1 | Роль и функции ТИЦ в развитии туризма в территориях | 4 | 10 | Основная литература 1. Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" от 24.11.1996 N 132-ФЗ. Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12462/ 2. ГОСТ Р 56197-2014 (ИСО 14785:2014). Национальный стандарт Российской Федерации. Туристские информационные центры. Туристская информация и услуги приема. Требования" (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 30.10.2014 N 1457-ст). Режим доступа: http://docs.cntd.ru/document/1200114181 |
| 2 | Система ТИЦ Московской области | 4 | | |
| 3 | Объекты показа и событийный календарь Московской области | 4 | 24 | |
| 4 | Туристская инфраструктура | 4 | | |

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
|  | ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА» | СМК РГУТИС _____ |
| | | <i>Лист 12</i> |

| | | | | |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------|---|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | Московской области | | | 3.Туристские ресурсы России: Практикум / Можаява Н.Г. - М.:Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2023. - ЭБС Znanium.com. Режим доступа: https://znanium.ru/catalog/document?id=437283 |
| 5 | Коммуникационные форматы взаимодействия ТИЦ с участниками туристского рынка территории | 4 | 6 | 4.Можаява, Н. Г. Туристские ресурсы России : практикум / Н.Г. Можаява. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2025. — 112 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-00091-560-8. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2179097 |
| 6 | Использование ресурсов сети Интернет в деятельности ТИЦ | 4 | 6 | 5.Баранов, А. С. Информационно-экскурсионная деятельность на предприятиях туризма : учебник / А. С. Баранов, И. А. Бисько ; под ред. Е. И. Богданова. - Москва : ИНФРА-М, 2024. - 383 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-011324-1. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/document?id=435091 |
| 7 | Организация туристского обслуживания в ТИЦ | 4 | 16 | Дополнительная литература 1.Баумгартен, Л. В. Стандарты качества проведения экскурсий : учебное пособие / Л.В. Баумгартен. - Москва : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2026. - 96 с. - ISBN 978-5-9558-0412-5. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2218894 . - Режим доступа: по подписке. 2.Леонидова, Е. Г. Стратегический ресурс развития региона : монография / Е. Г. Леонидова ; под ред. Т. В. Усковой. - Вологда : ФГБУН ВолНИЦ РАН, 2020. - 141 с. - ISBN 978-5-93299-456-6. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1246783 3.Рубцова, Н. В. Стратегическое управление эффективностью сферы туристско-рекреационных услуг региона : монография / Н.В. Рубцова. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 359 с. — (Научная мысль). — DOI 10.12737/2130671. - ISBN 978-5-16-019611-4. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2130671 |
| 8 | Технологии обслуживания туристов в ТИЦ | 4 | | |



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


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

| № п/п | Индекс компетенции | Содержание компетенции (или ее части) | Раздел дисциплины, обеспечивающий этапы формирования компетенции (или ее части) | В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компетенции (или ее части) обучающийся должен: | | |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | | <i>знать</i> | <i>уметь</i> | <i>владеть</i> |
| 1. | ПК-4 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий | ПК-4.1 Организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг | Все разделы | принципы и технологии организации оказания услуг и обслуживания туристов в туристско-информационных центрах | оценить потребности туриста и обоснованно выбирать комплекс информационно-консультационных и иных туристских услуг с учетом мотивации туристских посещений | навыком оценки потребностей туриста и обоснованного выбора комплекса информационно-консультационных и иных туристских услуг с учетом мотивации туристских посещений |



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 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Знание принципов и технологий организации оказания услуг и обслуживания туристов в туристско-информационных центрах.</p> <p>Умение оценить потребности туриста и обоснованно выбирать комплекс информационно-консультационных и иных туристских услуг с учетом мотивации туристских посещений.</p> <p>Владение навыком оценки потребностей туриста и обоснованного выбора комплекса информационно-консультационных и иных туристских услуг с учетом мотивации туристских посещений.</p> | <p>Ролевая игра</p> <p>Решение кейса</p> <p>Устный опрос</p> | <p>Студент демонстрирует знание принципов и технологий организации оказания услуг и обслуживания туристов в туристско-информационных центрах.</p> <p>Студент демонстрирует умение оценить потребности туриста и обоснованно выбирать комплекс информационно-консультационных и иных туристских услуг с учетом мотивации туристских посещений.</p> <p>Студент демонстрирует владение навыком оценки потребностей туриста и обоснованного выбора комплекса информационно-консультационных и иных туристских услуг с учетом мотивации туристских посещений.</p> | <p>Закрепление способности организовать процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг</p> |

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
|  | ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА» | СМК РГУТИС |
| | | <i>Лист 15</i> |

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 – устный ответ (опрос)

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при устном ответе

| оценка | Критерии оценивания | Показатели оценивания |
|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| «5» | <ul style="list-style-type: none"> – полно раскрыто содержание материала; – материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности; – продемонстрировано системное и глубокое знание программного материала; – точно используется терминология; – показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации; – продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков; – ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов; – продемонстрирована способность творчески применять знание теории к решению профессиональных задач; – продемонстрировано знание современной учебной и научной литературы; – допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию | <ul style="list-style-type: none"> – Обучающийся показывает всесторонние и глубокие знания программного материала, – знание основной и дополнительной литературы; – последовательно и четко отвечает на вопросы билета и дополнительные вопросы; – уверенно ориентируется в проблемных ситуациях; – демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций, делать правильные выводы, проявляет творческие способности в понимании, изложении и использовании программного материала; – подтверждает полное освоение компетенций, предусмотренных программой |
| «4» | <ul style="list-style-type: none"> – вопросы излагаются систематизировано и последовательно; – продемонстрировано умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер; – продемонстрировано усвоение основной литературы. – ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом имеет | <ul style="list-style-type: none"> – обучающийся показывает полное знание программного материала, основной и дополнительной литературы; – дает полные ответы на теоретические вопросы билета и дополнительные вопросы, допуская некоторые неточности; – правильно применяет |


| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
|  | ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА» | СМК РГУТИС |
| | | <i>Лист 16</i> |

| | | |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | один из недостатков: – а) в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа; – б) допущены один – два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя; – в) допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию преподавателя | теоретические положения к оценке практических ситуаций; – демонстрирует хороший уровень освоения материала и в целом подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой |
| «3» | – неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; – усвоены основные категории по рассматриваемому и дополнительным вопросам; – имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов; – при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, студент не может применить теорию в новой ситуации; – продемонстрировано усвоение основной литературы | – обучающийся показывает знание основного материала в объеме, необходимом для предстоящей профессиональной деятельности; – при ответе на вопросы билета и дополнительные вопросы не допускает грубых ошибок, но испытывает затруднения в последовательности их изложения; – не в полной мере демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций; – подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой на минимально допустимом уровне |
| «2» | – не раскрыто основное содержание учебного материала; – обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; – допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов. – не сформированы компетенции, умения и навыки. | – обучающийся имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала по дисциплине; – не способен аргументировано и последовательно его излагать, допускает грубые ошибки в ответах, неправильно отвечает на задаваемые вопросы или затрудняется с ответом; – не подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой |

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 |


| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
|  | ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА» | СМК РГУТИС |
| | | <i>Лист 17</i> |

| | |
|----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | 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 | макс 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 подготовлены 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 – ролевая игра

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

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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 | макс 35 баллов |
| «5», если (28 – 35) баллов | полное, обоснованное решение с соблюдением всех критериев и показателей |
| «4», если (20 – 28) 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 |

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
|  | ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА» | СМК РГУТИС |
| | | <i>Лист 18</i> |


| | |
|-----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | решений; недочеты при аргументации решений |
| «3», если (10 – 19) 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 10 баллов | неполное решение при отсутствии соблюдения всех критериев и показателей |

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

Средство оценивания – устный ответ (опрос)

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при устном ответе

| оценка | Критерии оценивания | Показатели оценивания |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| «5» | <ul style="list-style-type: none"> – полно раскрыто содержание материала; – материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности; – продемонстрировано системное и глубокое знание программного материала; – точно используется терминология; – показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации; – продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков; – ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов; – продемонстрирована способность творчески применять знание теории к решению профессиональных задач; – продемонстрировано знание современной учебной и научной литературы; – допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию | <ul style="list-style-type: none"> – Обучающийся показывает всесторонние и глубокие знания программного материала, – знание основной и дополнительной литературы; – последовательно и четко отвечает на вопросы билета и дополнительные вопросы; – уверенно ориентируется в проблемных ситуациях; – демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций, делать правильные выводы, проявляет творческие способности в понимании, изложении и использовании программного материала; – подтверждает полное освоение компетенций, предусмотренных программой |
| | <ul style="list-style-type: none"> – вопросы излагаются систематизировано и последовательно; – продемонстрировано умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер; – продемонстрировано усвоение | <ul style="list-style-type: none"> – обучающийся показывает полное знание – программного материала, основной и – дополнительной литературы; – дает полные ответы на теоретические вопросы билета и |


| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
|  | ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА» | СМК РГУТИС |
| | | <i>Лист 19</i> |

| | | |
|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| «4» | <p>основной литературы.</p> <ul style="list-style-type: none"> – ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков: – а) в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа; – б) допущены один – два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя; – в) допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию преподавателя | <p>дополнительные вопросы, допуская некоторые неточности;</p> <ul style="list-style-type: none"> – правильно применяет теоретические положения к оценке практических ситуаций; – демонстрирует хороший уровень освоения материала и в целом подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой |
| «3» | <ul style="list-style-type: none"> – неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; – усвоены основные категории по рассматриваемому и дополнительным вопросам; – имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов; – при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, студент не может применить теорию в новой ситуации; – продемонстрировано усвоение основной литературы | <ul style="list-style-type: none"> – обучающийся показывает знание основного материала в объеме, необходимом для предстоящей профессиональной деятельности; – при ответе на вопросы билета и дополнительные вопросы не допускает грубых ошибок, но испытывает затруднения в последовательности их изложения; – не в полной мере демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций; – подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой на минимально допустимом уровне |
| «2» | <ul style="list-style-type: none"> – не раскрыто основное содержание учебного материала; – обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; – допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов. – не сформированы компетенции, умения и навыки. | <ul style="list-style-type: none"> – обучающийся имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала по дисциплине; – не способен аргументировано и последовательно его излагать, допускает грубые ошибки в ответах, неправильно отвечает на задаваемые вопросы или затрудняется с ответом; – не подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой |

Средство оценивания – кейсы

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


| | |
|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Предел длительности контроля | 30 мин. |
| Критерии оценки | <ul style="list-style-type: none"> – было сформулировано и проанализировано большинство проблем, заложенных в кейсе (задаче); – были продемонстрированы адекватные аналитические методы при работе с информацией; – были использованы дополнительные источники |

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
|  | ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА» | СМК РГУТИС |
| | | <i>Лист 20</i> |


| | |
|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | 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 | макс 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 |

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 | Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (или ее части) | Вид и содержание контрольного задания | Требования к выполнению контрольного задания и срокам сдачи |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4/1 | 1. Туристско-информационные центры и их роль в развитии туризма в территориях | Устный опрос | Демонстрация знаний по разделу в устной форме – ответ на 2 контрольных вопроса. <i>Текущий контроль осуществляется в специально отведенное на занятиях семинарского типа время.</i> |
| 8/16 | 2. Туристский потенциал Московской области | Устный опрос | Демонстрация знаний по разделу в устной форме – ответ на 2 контрольных вопроса. <i>Текущий контроль осуществляется в специально отведенное на занятиях семинарского типа время.</i> |
| 12/16 | 3. Информационно-коммуникационные ресурсы в деятельности ТИЦ | Кейс | Решение ситуационной задачи по подбору информации и формированию экскурсионного предложения для заданных категорий туристов <i>Текущий контроль осуществляется в специально отведенное на занятиях семинарского типа время.</i> |

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
|  | <p>ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</p> | СМК РГУТИС |
| | | Лист 21 |

| | | | |
|-------|--------------------------------------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 16/17 | 4. Организация обслуживания туристов в ТИЦ | Ролевая игра | <i>Текущий контроль осуществляется в специально отведенное на занятиях семинарского типа время.</i> |
|-------|--------------------------------------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
|  | ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА» | СМК РГУТИС |
| | | <i>Лист 22</i> |

Оценочные средства текущего контроля

Контрольная точка 1.

Контрольные вопросы

1. Время работы и контактная информация ТИЦ
2. Источники информации для деятельности ТИЦ
3. Кадровые ресурсы ТИЦ
4. Коммерческая деятельность ТИЦ
5. Местоположение и доступ к ТИЦ
6. Определение туристско-информационного центра (ФЗ 132), отличия ТИЦ от других предприятий и учреждений туризма
7. Основной функционал персонала ТИЦ
8. Основные функции ТИЦ в развитии туризма в территориях.
9. Порядок обработки звонков и корреспонденции
10. Роль ТИЦ в информационном обеспечении туризма
11. Роль ТИЦ в продвижении туристского продукта
12. Система ТИЦ Московской области: территориальная структура

Контрольная точка 2.

Контрольные вопросы

1. Общая характеристика объектов показа..... муниципального района Московской области.
2. Характеристика культурных объектов муниципального района Московской области.
3. Характеристика объектов общественного питания..... муниципального района Московской области.
4. Характеристика объектов отелей базы..... муниципального района Московской области.
5. Характеристика объектов показа..... муниципального района Московской области.
6. Характеристика природных объектов муниципального района Московской области.
7. Характеристика рекреационных объектов муниципального района Московской области.
8. Характеристика событийных мероприятий муниципального района Московской области.
9. Характеристика спортивных объектов муниципального района Московской области.
10. Характеристика транспортной инфраструктуры..... муниципального района Московской области.
11. Характеристика экскурсионного предложения..... муниципального района Московской области.

Контрольная точка 3

Кейс (ситуационная задача) – решается с использованием ресурсов сети Интернет
 Сравните официальные сайты двух ТИЦ и сделайте выводы

**ХОСТЕЛ
ЕВРОПЕЙСКОГО УРОВНЯ**



В УГЛИЧЕ

от 450р
за ночь

8 (996) 926-02-50
8 (48532) 5-64-00
hostelinuglich.ru

г. Углич, ул. Ольги Берггольц, 9Б

| | | | | |
|-----------------------------|---------------------------------------------------|------------------|-----------------------------|---------------------------|
| Экскурсии и спецпредложения | Где остановиться? | Что посмотреть? | Где поесть? | Что посетить? |
| Городские маршруты | Фестивали и события | Мастер-классы | Спа, бани, сауны | Конференции и мероприятия |
| Как добраться? | История Углича | Побратимы Углича | Оценить работу экскурсовода | инвестиции в туризм |
| Продукты из Углича | Народные мастера и художественные промыслы Углича | | | |

Углич - официальный сайт о туризме

Дорогие гости, добро пожаловать на официальный сайт о туризме в Угличе! Планируя свою поездку, воспользуйтесь советами Туристского информационного центра. Мы расскажем о новостях, актуальных предложениях. На нашем сайте вы найдете информацию о музеях, гостиницах, ресторанах, конференциях, выставках

Календарь интересных событий и мероприятий

Выбрать регион: Дата:

[Найти](#)

[Добавить эти события к себе на сайт](#)

12 МАЯ 2018



ХЛЕБ-ДА-СОЛЬБА

12.05.2018

Переслав...
Николо-С...

Праздник | [Официальная информация](#)

Голосовать: 🗳️

19 МАЯ 2018



Фестиваль вокального искусства «Поющая Волга»


19.05.2018 -

[Официальная информация](#)

20.05.2018

Углич, Дворец культуры Угличского муницип...
19-20 мая 2018 года в г. Угличе состоится VI...
Ярославская область | Углич | Музыкальные

Голосовать: 🗳️



Фестиваль «Великая»

Углич - туристский ин...

Последние новости

04-05-2018

Выставка детского творчества «Русь рукотворная» в Угличе

Ежегодная выставка детского и юношеского изобразительного и народно-прикладного творчества имени Д.Г. Буренина «Русь рукотворная» в Угличе начнет работать 19 мая. Главная тема выставки в этом году - «Семейные традиции России». По словам координатора проекта Елены Резчиковой, основной целью выставки является привлечение внимания подрастающего поколения, представителей общества к российской истории, ее духовно-нравственному наследию, к проблемам сохранения отечественной культуры, преемственности поколений, актуализации исторической памяти.

03-05-2018

Углич вошел в топ-10 городов России по числу туристов на одного жителя

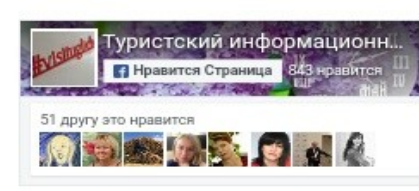
Углич вошел в рейтинг городов России по числу туристов на одного жителя (или душу населения). Рейтинг составлен Аналитическим агентством ТурСтат по результатам анализа туристической посещаемости российских городов по итогам 2017 года. Согласно рейтингу, если 405 тысяч туристов, посетивших Углич в прошлом году, разделить на 32,1 тысячи жителей, получается, что в город приезжает 13 туристов на одного жителя. Кроме Углича, Ярославский регион в топ-10 представил Мышкин, который посещают 32 туриста на одного жителя. В Ярославскую область гости приезжают в среднем на один-два дня, в основном в выходные и праздничные дни.

27-04-2018

Дневник путешественника

- 04-05-2018 [Галина, Москва](#)
- Была с экскурсией 30.05.2018 очень понравился экскурсовод Надежда Латышева. Очень интересно рассказывала. Показал...
[Подробнее >](#)
- 03-05-2018 [Виктория, Вологодская область, п. Кадуй](#)
- Здравствуйте. Хотели бы узнать про экскурсию по Угличу в конце мая для 17 чел...
[Подробнее >](#)
- 29-04-2018 [Надежда, г. Углич](#)
- Здравствуйте ! Я надежда Ивановна ,на пенсии. Второй год живу в г....
[Подробнее >](#)

Все заметки



Туристский информационн...
Нравится Страница 843 нравится

51 другу это нравится

ТИЦСП



ТИЦ СП - информационный портал
общественной организации
"Союз деловых женщин
Сергиево-Посадского района"

8(496) 551-07-78,
8(915) 130-97-65
tustival@mail.ru

Московская область, г. Сергиев Посад,
ул. Вознесенская, д. 25



ТИЦСП - Интересно посмотреть - Приём в Сергиевом Посаде - Сувенирная продукция - Центр развития "Новое Знание"

100 лучших мест
Радонежского края, которые
нужно увидеть!
[Галерея](#)



ТИЦ СП
Миссия: обеспечение макси-
мального информационного
комфорта гостям города и
предприятиям туристической
индустрии Радонежского края.
[Услуги, цены](#)

НОВОСТИ КУЛЬТУРЫ

Распоряжением Губернатора
Московской области на
должность заместителя министра
культуры Московской области
назначена Ольга Александровна
Саркисова.

НОВОСТИ ТУРИЗМА

Растуризм и Минприроды
России подписали соглашение о
развитии сельского и
экологического туризма

Вниманию российских туристов
в Турции

Вниманию туроператоров и
турагентов!
Конкурс на приз губернатора
Московской области

Гильдия предприятий туристской индустрии

1. ПОЛОЖЕНИЕ о Гильдии.
2. Договор о вступлении в Гильдию.
3. Протоколы заседаний

Центр развития "Новое знание"

Выставки, фестивали 2016 года

ТИЦ СП РЕКОМЕНДУЕТ



НОВОСТИ

Женщины бизнеса Сергиево-Посадского района в Центре офтальмохирургии «СВЕТОЗАР»

20.04.2018



13 апреля 2018 г. состоялась очередное заседание общественной организации «Союз деловых женщин Сергиево-Посадского района». В этот раз базовой площадкой для встречи стал ООО Центр офтальмохирургии «СВЕТОЗАР» sp-svetozar.ru, куда нас пригласила член «Союза деловых женщин Сергиево-Посадского района» - исполнительный директор Центра Елена Георгиевна Диманова.

[Подробнее...](#)

Семинар-практикум... по танцам

12.04.2018



Союз деловых женщин Сергиево-Посадского района организовал проведение семинар-практикума руководителей ансамблей народного танца «Наследие великих мастеров» для специалистов Московской области.

Партнерами Союза стали Государственный Российский Дом народного творчества им. В.Д. Поленова, Центр культурных инициатив Министерства культуры Московской области, ООО «Центр развития "Новое знание"». Семинар проводил в пансионате Центробанка «Янтарь» в прекрасной атмосфере и при великолепном обслуживании.

[Подробнее...](#)

Прошёл День инноваций в туризме и гостеприимстве

14.02.2018



Общественная организация «Союз деловых женщин Сергиево-Посадского района» презентовала свой «Центр туристского образования» в гостинице «Царская деревня» **День инноваций в туризме и гостеприимстве**. В мероприятии участвовали представители предприятий туристской индустрии Сергиево - Посадского района.

[Подробнее...](#)

Продукты банка УРАЛСИБ для малого и среднего бизнеса

08.02.2018



Президент ООО «Союз деловых женщин Сергиево-Посадского района» Валентина Устименко приняла участие в обсуждении новых продуктов банка УРАЛСИБ для малого и среднего бизнеса. Рабочее совещание состоялось в Торгово-промышленной палате Сергиево-Посадского района. В совещании приняли участие Первый вице-президент ТПП СП Жильцова Семен Александрович, представители центрального Офиса банка и управляющий Сергиево-Посадским деп. офисом Дмитриева Татьяна Петровна.

[Подробнее...](#)

Семинар Союза Золотого кольца

23.07.2018



23 января в Ярославле в Штаб-квартире Союза золотого кольца собрались представители Администрации, ТИЦ и других структур, заинтересованных в развитии туризма всех 8 городов, входящих в Союз. От Торгово-промышленной палаты Сергиево-Посадского района и от Союза деловых женщин Сергиево-Посадского района в мероприятии приняла участие Устименко Валентина.

[Подробнее...](#)

АНОНСЫ

МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ОБЛАСТИ
АБРАМЦЕВО ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ИСТОРИКО-КУЛЬТУРНЫЙ
МУЗЕЙ-ЗАПОВЕДНИК

01.05 • КОНЦЕРТ • 14:00

III ВСЕРОССИЙСКИЙ СТУДЕНЧЕСКИЙ ФЕСТИВАЛЬ КЛАССИЧЕСКОЙ МУЗЫКИ
«MUSICA INTEGRAL»

АСКМ
Академия Студенческой Классической Музыки
России

Концерт
классической музыки
В ПАРКЕ


Музей-заповедника
«Абрамцево»

ТЕЛ: (496) 543-2470, 8-916-270-4542
МУЗЕЙ-ЗАПОВЕДНИК «АБРАМЦЕВО» МУЗЕЙНАЯ 1. WWW.ABRAMTCHEVO.NET



19 мая 2018 года в рамках проведения акции «Вечер в Музее» в Музее-заповеднике «Абрамцево» состоится ярмарка художественных ремесел. Приглашаем к участию всех желающих художников, мастеров декоративно-прикладного и народного творчества. Начало в 13.00. Вход свободный. Необходима предварительная запись по телефону: 8 (915) 194-44-54.



| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
|  | ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА» | СМК РГУТИС |
| | | _____ Лист 25 |

Контрольная точка 4

Ролевая игра – ТИЦ «Пушкинского района»

Все студенты разбиваются на несколько команд по 4 человека. Каждая команда жеребьевкой получает задание на исполнение роли:

- сотрудников ТИЦ,
- группы туристов-студентов,
- группы иностранных туристов,
- семейной пары с детьми,
- группы туристов категории «сеньоры» и др.

В течение 5 мин каждая команда ТИЦ (роль проходят все команды по очереди) должна выполнить функциональные обязанности сотрудников ТИЦ для двух (выбор жеребьевкой) групп туристов.

Оценочные средства промежуточной аттестации Контрольные вопросы к зачету с оценкой

1. Время работы и контактная информация ТИЦ
2. Источники информации для деятельности ТИЦ
3. Кадровые ресурсы ТИЦ
4. Коммерческая деятельность ТИЦ
5. Местоположение и доступ к ТИЦ
6. Определение туристско-информационного центра (ФЗ 132), отличия ТИЦ от других предприятий и учреждений туризма
7. Основной функционал персонала ТИЦ
8. Основные функции ТИЦ в развитии туризма в территориях.
9. Порядок обработки звонков и корреспонденции
10. Роль ТИЦ в информационном обеспечении туризма
11. Роль ТИЦ в продвижении туристского продукта
12. Система ТИЦ Московской области: территориальная структура
13. Общая характеристика объектов показа..... муниципального района Московской области.
14. Характеристика культурных объектов муниципального района Московской области.
15. Характеристика объектов общественного питания..... муниципального района Московской области.
16. Характеристика объектов отельной базы..... муниципального района Московской области.
17. Характеристика природных объектов муниципального района Московской области.
18. Характеристика рекреационных объектов муниципального района Московской области.
19. Характеристика событийных мероприятий муниципального района Московской области.
20. Характеристика спортивных объектов муниципального района Московской области.
21. Характеристика транспортной инфраструктуры..... муниципального района Московской области.

| | | |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| | ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА» | СМК РГУТИС |
| | | Лист 26 |

22. Характеристика экскурсионного предложения..... муниципального района Московской области.

Кейсы (ситуационные задачи) – решается с использованием ресурсов сети Интернет

1. Сравните официальные сайты двух ТИЦ (по выбору преподавателя) и сделайте выводы
2. Подберите маршрут и места для питания и отдыха для группы туристов из 3 чел. (характеристика группы – по заданию преподавателя) в муниципальном районе Московской области (район по заданию преподавателя).


Задания на проверку компетенции

Вопросы закрытого типа на установление соответствия

| № вопроса | Вопрос | | | |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Прочитайте текст и установите соответствие между названием ГОСТа и его номером | | | |
| | 1 | ГОСТ 32611-2014 | а | Туризм и сопутствующие услуги. Безопасность активных видов туризма. Общие положения |
| | 2 | ГОСТ Р 56643— 2022 | б | Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов |
| | 3 | ГОСТ Р 54602-2022 | в | Туризм и сопутствующие услуги. Личная безопасность туриста. Общие требования |
| | 4 | ГОСТ Р 54601-2022 | г | Туризм и сопутствующие услуги. Услуги инструкторов-проводников. Общие требования |
| 2 | Установите соответствие между терминами и понятиями | | | |
| | 1 | Туроператор | а | Комплекс предприятий и организаций, занимающихся производством, продажей и предоставлением туристических услуг |
| | 2 | Турагент | б | Организация, ответственная за прием и консультации посетителей (потребителей), а также за рекламу услуг, связанных с туризмом |
| | 3 | ТИЦ | в | Компания, занимающаяся продвижением и продажей туристского продукта |
| | 4 | Туристская индустрия | г | Компания, занимающаяся формированием, продвижением и продажей туристского продукта |
| 3 | Установите соответствие между терминами и понятиями | | | |
| | 1 | культурно-историческое наследие | а | Обязательный платеж, взимаемый с туристов при посещении определенного курортного района или места и используемый на развитие и поддержку инфраструктуры |



| | | | | |
|---|----------------------------------------------------------------|--------------------------|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | 2 | туристская аттракция | б | Место, достопримечательность или развлекательное предложение, привлекающее туристов и путешественников |
| | 3 | туристская информация | в | Информация о различных туристских объектах, достопримечательностях, маршрутах и услугах, предоставляемых для путешественников |
| | 4 | курортный сбор | г | Уникальные объекты и явления материальной и духовной культуры, имеющие историческое, художественное, научное или иное культурное значение |
| 4 | Установите соответствие между терминами и понятиями | | | |
| | 1 | банкетный зал | а | Специально оборудованное помещение в гостинице для проведения конференций, семинаров и презентаций |
| | 2 | конференц- зал | б | Зал в гостинице, предназначенный для проведения торжественных мероприятий и банкетов |
| | 3 | гостиница | в | Коммерческое предприятие, предоставляющее временное проживание и дополнительные услуги для туристов и путешественников |
| | 4 | гостиничный номер | г | Помещение в гостинице, предназначенное для временного проживания гостей |
| 5 | Установите соответствие между терминами и понятиями | | | |
| | 1 | ВВ | а | полупансион: размещение, завтрак и ужин |
| | 2 | НВ | б | размещение с завтраком |
| | 3 | ФВ | в | полный пансион: размещение, завтрак, обед и ужин |
| 6 | Соотнесите название города и дату его основания | | | |
| | 1 | Истра | а | 1498 |
| | 2 | Мытищи | б | 1337 |
| | 3 | Пушкино | в | 1589 |
| | 4 | Сергиев Посад | г | 1460 |
| 7 | Соотнесите название монастыря и город, в котором он находится. | | | |
| | 1 | Истра | а | Троице-Сергиева Лавра |
| | 2 | Звенигород | б | Лужецкий монастырь |

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
|  | ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА» | СМК РГУТИС |
| | | Лист 28 |

| | | | | |
|----|-----------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|---|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| | 3 | Можайск | в | Саввино-Сторожевский монастырь |
| | 4 | Сергиев Посад | г | Новоиерусалимский монастырь |
| 8 | Соотнесите название музея и его местонахождение: | | | |
| | 1 | Одинцовский городской округ | а | Музейный комплекс «Зоя» |
| | 2 | Рузский муниципальный округ, деревня Петрищево | б | Центральный военно-патриотический парк культуры и отдыха Вооруженных сил России «Патриот» |
| | 3 | городской округ Красногорск, поселок Архангельское | в | Центральный музей Военно-воздушных сил России |
| | 4 | городской округ Щелково, рабочий поселок Монино | г | Музей техники Вадима Задорожного |
| 9 | Соотнесите тип ТИЦ с рекомендуемым количеством сотрудников | | | |
| | 1 | ТИЦ типа «флагманский» | а | 3 |
| | 2 | ТИЦ типа «классический» | б | 5 |
| | 3 | ТИЦ типа «туристский информационный пункт» | в | 2 |
| 10 | Соотнесите название музея с названием города, в котором он находится: | | | |
| | 1 | Музей «Калачная» | а | Звенигород |
| | 2 | Дом-музей П.И. Чайковского | б | Клин |
| | 3 | Музей Русского десерта | в | Коломна |
| | 4 | Музей Лягушки | г | Дмитров |

Вопросы закрытого типа на установление последовательности

| № вопроса | Вопрос |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Установите последовательность работы сотрудника ТИЦ с посетителем: <ol style="list-style-type: none"> 1. вежливо попрощаться; 2. уделять первоочередное внимание работе с посетителем, а не административной работе или решению любых других задач; 3. проявлять терпеливость; 4. проявлять вежливость и дружелюбие; 5. начинать разговор с посетителями с приветствия; 6. уточнять вопрос посетителя, чтобы предоставить ему исчерпывающий ответ. |

| | | |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| | ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА» | СМК РГУТИС |
| | | Лист 29 |

| | |
|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2 | Определите иерархию потребностей по Маслоу: 1. потребность в уважении 2. потребность в самосовершенствовании 3. потребность в безопасности 4. физиологические потребности 5. потребность в социальных контактах |
| 3 | Процесс принятия решения о приобретении туристской услуги может быть представлен в следующей последовательности: 1. непосредственная покупка туристской услуги 2. осознание потребности в туристской услуге 3. оценка информации путем сравнения ее с различными фирмами и их приемлемости для клиента 4. поиск информации об услугах и фирмах, оказывающих эти услуги 5. принятие решения о приобретении туристской услуги |

Задания комбинированного типа с выбором верного ответа из предложенных с обоснованием выбора

| № вопроса | Вопрос |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Экскурсия – это... а) организованный, сопровождаемый объяснениями показ чего-либо; б) прогулка на природу с целью отдыха и развлечений; в) один из способов познания действительности, построенный на слиянии зрительных и смысловых впечатлений |
| 2 | Из предложенных вариантов ответов выберете тот, в котором представлено определение термина «трансфер»: а) предоставление транспорта (как правило, автобуса) для встречи туристов или туристских групп б) проезд туристов из одной страны в другую через одну или несколько промежуточных стран в) индивидуальное путешествие на автомобиле перечисление части выручки турагентством туроператору |
| 3 | Скитур – это? а) поход в горы, сочетающий в себе движение по равнине на специальных лыжах, подъемы и экстремальные спуски б) карточка для обеспечения доступа к подъемникам на трассы для катания в) спуск по крутым неподготовленным склонам со сложным рельефом г) посещение ледников |
| 4 | Назовите народные промыслы Подмосковья: А) хохлома Б) гжель В) жестовский поднос Г) павлопосадский платок Д) филимоновская игрушка |

| | | |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| | ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА» | СМК РГУТИС |
| | | _____ Лист 30 |

| | |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| 5 | Самый древний город Московской области: а) Волоколамск; б) Дмитров в) Можайск. |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------|

Задания открытого типа с развернутым, обоснованным ответом

1. Область применения ГОСТ Р 56197-2014 ТУРИСТСКИЕ ИНФОРМАЦИОННЫЕ ЦЕНТРЫ Туристская информация и услуги приема. Требования?
2. Охарактеризуйте месторасположение ТИЦ по ГОСТ Р 56197-2014.
3. Дайте характеристику графика работы ТИЦ по ГОСТ Р 56197-2014.
4. Какова процедура обработки звонков, поступающих ТИЦ по ГОСТ Р 56197-2014?
5. Какого рода информацию должны предоставлять сотрудники ТИЦ по ГОСТ Р 56197-2014?
6. К какой информации персонал ТИЦ должен иметь доступ?
7. В каких случаях ТИЦ осуществляет коммерческую деятельность?
8. Дайте характеристику оснащению ТИЦ.
9. Какую информацию должна содержать система, установленную в ТИЦ, в целях сбора детальной информации о посетителях и их запросах?
10. Перечислите источники информации для ТИЦ

7.4. Содержание занятий семинарского типа.

Цель и задачи занятий семинарского типа:

Цель – формирование у обучающихся компетенций в области саморазвития, самореализации и использования личного творческого потенциала в части учебной и исследовательской деятельности.

Задачи:

Рассмотреть организационные основы построения проектной деятельности по программам магистратуры.

Изучить самопланирование, самоорганизация и самоанализ как элементы интеллектуального и творческого развития личности магистра.

Изучить принципы организации и технологии проектной и исследовательской деятельности студента


Подготовиться к проектной, исследовательской деятельности и написанию ВКР.

Занятия семинарского типа заключаются в выполнении обучающимися, под руководством преподавателя, комплекса учебных заданий направленных на усвоение научно-теоретических основ учебной дисциплины, приобретение практических навыков овладения методами практической работы с применением современных информационных и коммуникационных технологий. Выполнения работ обучающиеся производят в письменном виде, так и в устной форме.

Занятия семинарского типа способствуют более глубокому пониманию теоретического материала учебного курса, а также развитию, формированию и становлению различных уровней составляющих профессиональной компетентности обучающихся.

Занятие семинарского типа 1.

Вид занятия: семинар – собеседование

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
|  | ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА» | СМК РГУТИС |
| | | <i>Лист 31</i> |

Тема и содержание занятия: Роль и функции ТИЦ в развитии туризма в территориях.

Цель занятия: изучить принципы и туристско-информационных центров роль в развитии туризма территории.

Навыки: усвоение знаний по тематике, опыт презентации собственного мнения.

Трудоемкость – 4 часа (очная форма).

Трудоемкость – 1 час (заочная форма).

Занятие семинарского типа 2.

Вид занятия: семинар – опрос

Тема и содержание занятия: Система ТИЦ Московской области.

Цель занятия: получить навык формирования проектных групп при запуске проекта.

Навыки: закрепление знаний о системе туристско-информационных центров Московской области.

Трудоемкость – 4 часа (очная форма).

Занятие семинарского типа 3.

Вид занятия: практическое занятие - Выполнение практического задания

Тема и содержание занятия: Объекты показа и событийный календарь Московской области.

Цель занятия: оценить и закрепить знания по туристскому потенциалу Московской области, научиться выбирать туристские объекты, экскурсионные программы и объекты туристской инфраструктуры в соответствии с запросами различных групп туристов

Практические навыки - навыки информирования туристов об объектах показа, экскурсионных программ и объектах туристской инфраструктуры

Трудоемкость – 4 часа (очная форма).

Трудоемкость – 0.5 часа (заочная форма).

Занятие семинарского типа 4.

Вид занятия: семинар – опрос.

Тема и содержание занятия: Туристская инфраструктура Московской области

Цель занятия: оценить и закрепить знания по темам раздела 2 дисциплины.

Навыки сбора информации по туристской инфраструктуре Московской области.

Трудоемкость – 4 часа (очная форма).

Трудоемкость – 0.5 часа (заочная форма).

Занятие семинарского типа 5.


Вид занятия: семинар - собеседование.

Тема и содержание занятия: Коммуникационные форматы взаимодействия ТИЦ с участниками туристского рынка территории

Цель занятия: закрепить знания о принципах организации и технологии реализации деятельности ТИЦ и обслуживания в них туристов в части информационно-коммуникационного обеспечения.

Навыки организации обслуживания туристов в ТИЦ.

Трудоемкость – 4 часа (очная форма).

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
|  | ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА» | СМК РГУТИС |
| | | Лист 32 |

Занятие семинарского типа 6.

Вид занятия: практическое занятие – выполнение практического задания.

Тема и содержание занятия: Использование ресурсов сети Интернет в деятельности ТИЦ.

Цель занятия: научиться организовывать процесс обслуживания туристов в ТИЦ через ресурсы сети Интернет.

Практические навыки организации обслуживания туристов в ТИЦ через формирование контента майта ТИЦ.

Трудоемкость – 4 часа (очная форма).

Трудоемкость – 2 часа (заочная форма).

Занятие семинарского типа 7.

Вид занятия: практическое занятие – тренинг.

Тема и содержание занятия: Организация туристского обслуживания в ТИЦ.

Цель занятия: отработка технологий обслуживания в ТИЦ различных категорий туристов.

Практические навыки: организации обслуживания туристов в ТИЦ.

Трудоемкость – 4 часа (очная форма).

Занятие семинарского типа 8.

Вид занятия: практическое занятие – ролевая игра

Тема и содержание занятия: Технологии обслуживания туристов в ТИЦ.

Цель занятия: технологий обслуживания в ТИЦ различных категорий туристов
 Практические навыки: представления и защиты результаты проекта, опыт ведения дискуссий.

Практические навыки: организации обслуживания туристов в ТИЦ.

Трудоемкость – 4 часа (очная форма).

Трудоемкость – 2 часа (заочная форма).

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)


8.1. Основная литература

1.Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" от 24.11.1996 N 132-ФЗ. Режим доступа:

http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12462/

2.ГОСТ Р 56197-2014 (ИСО 14785:2014). Национальный стандарт Российской Федерации. Туристские информационные центры. Туристская информация и услуги приема. Требования" (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 30.10.2014 N 1457-ст). Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200114181>

3.Туристские ресурсы России: Практикум / Можяева Н.Г. - М.:Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2023. - ЭБС Znaniium.com. Режим доступа: <https://znaniium.ru/catalog/document?id=437283>

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
|  | ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА» | СМК РГУТИС |
| | | Лист 33 |

4. Можаяева, Н. Г. Туристские ресурсы России : практикум / Н.Г. Можаяева. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2025. — 112 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-00091-560-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2179097>
5. Баранов, А. С. Информационно-экскурсионная деятельность на предприятиях туризма : учебник / А. С. Баранов, И. А. Бисько ; под ред. Е. И. Богданова. - Москва : ИНФРА-М, 2024. - 383 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-011324-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/document?id=435091>

8.2. Дополнительная литература

1. Баумгартен, Л. В. Стандарты качества проведения экскурсий : учебное пособие / Л.В. Баумгартен. - Москва : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2026. - 96 с. - ISBN 978-5-9558-0412-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2218894> . – Режим доступа: по подписке.
2. Леонидова, Е. Г. Стратегический ресурс развития региона : монография / Е. Г. Леонидова ; под ред. Т. В. Усковой. - Вологда : ФГБУН ВолНЦ РАН, 2020. - 141 с. - ISBN 978-5-93299-456-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1246783>
3. Рубцова, Н. В. Стратегическое управление эффективностью сферы туристско-рекреационных услуг региона : монография / Н.В. Рубцова. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 359 с. — (Научная мысль). — DOI 10.12737/2130671. - ISBN 978-5-16-019611-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2130671>


8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Ежедневная электронная газета Российского Союза Туриндустрии Режим доступа: <http://ratanews.ru/>
2. Официальный сайт Российского Союза Туриндустрии. Законодательство. Все важные международные и российские документы. Новости. Статистика. Режим доступа: <http://www.rostourunion.ru/>
3. Российская гостиничная ассоциация (РГА) Режим доступа: <http://rha.ru/>
4. Туристская информация по регионам мира. Официальный сайт издания Тонкости туризма Режим доступа: <https://tonkosti.ru/>
5. Блог TravelLine Режим доступа: <https://www.travelline.ru/blog/>

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

1. Microsoft Windows
2. Microsoft Office
3. Электронно-библиотечная система ZNANIUM . Режим доступа: <https://znanium.com/>
4. Электронно-библиотечная система BOOK.ru Режим доступа: <https://book.ru/>
5. Научная электронная библиотека E-library (информационно-справочная система) Режим доступа: <http://www.e-library.ru/>
6. Справочная правовая система (СПС) КонсультантПлюс. Режим доступа: <https://www.consultant.ru/>

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

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
|  | ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА» | СМК РГУТИС |
| | | _____ Лист 34 |

Процесс изучения дисциплины предусматривает контактную (работа на семинарах) и самостоятельную (самоподготовка к занятиям семинарского типа и практическим занятиям) работу обучающегося.

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

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.

Занятия семинарского типа включают в себя семинары в формах семинаров-собеседований и семинаров-опросов, а также практических занятий в форме выполнения практических заданий, тренингов и ролевой игры.

Занятия семинарского типа 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 «Технологии обслуживания в туристско-информационных центрах», 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 занятий семинарского типа;
- формирование навыков работы с литературой и нормативно-законодательной документацией;
- приобретение опыта творческой и исследовательской деятельности;
- развитие творческой инициативы, самостоятельности и ответственности студентов.

Самостоятельная работа является обязательной для каждого обучающегося.

Формы самостоятельной работы

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:

| | | |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| | ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА» | СМК РГУТИС |
| | | Лист 35 |

- подготовка докладов с презентациями,
- систематизация полученных сведений на практических занятиях,
- изучение научной и научно-методической базы по поставленной проблематике.

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

Учебные занятия по дисциплине «Технологии обслуживания в туристско-информационных центрах» 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 | Приспособленность помещений для использования инвалидами и лицами с ОВЗ |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Занятия семинарского типа | Учебная аудитория. Специализированная учебная мебель. ТСО: Переносное видеопроекторное оборудование. Доска. Лицензионное программное обеспечение: в соответствии с рабочей программой. | Нет |
| Учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации | Специализированная учебная мебель. ТСО: Видеопроекторное оборудование. Автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода в информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет». Интерактивная доска. Лицензионное программное обеспечение: в соответствии с рабочей программой. | Специализированные рабочие места, одноместные парты, расширенные проходы между рядами, звукоусиливающая аппаратура, электронные видеоувеличители, переносная индукционная петля, пандус, клавиатура со шрифтом Брайля. |
| Самостоятельная работа обучающихся | Специализированная учебная мебель. ТСО: Видеопроекторное оборудование. Автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода в информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет". Доска. Лицензионное программное обеспечение: в соответствии с рабочей программой. | Специализированные рабочие места, одноместные парты, расширенные проходы между рядами, звукоусиливающая аппаратура, электронные видеоувеличители, переносная индукционная петля, пандус, клавиатура со шрифтом Брайля. |
| Самостоятельная работа обучающихся | Интерактивный компьютерный класс. Помещение для самостоятельной работы. Специализированная учебная мебель. ТСО: Видеопроекторное оборудование. Автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода в | Специализированные рабочие места, одноместные парты, расширенные проходы между рядами, звукоусиливающая |

| | | |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| | ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА» | СМК РГУТИС |
| | | Лист 36 |

| | | |
|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет». Интерактивная доска. Лицензионное программное обеспечение: в соответствии с рабочей программой. | аппаратура, электронные видеоувеличители, переносная индукционная петля, пандус, клавиатура со шрифтом Брайля. |
| Самостоятельная работа обучающихся | Научно-техническая библиотека. Читальный зал. Помещение для самостоятельной работы. Специализированная учебная мебель. Автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода в информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет». Интерактивная доска. Лицензионное программное обеспечение: в соответствии с рабочей программой. | Нет |
| Практические занятия | Тренинг-студия гостеприимства. Мастерская туризма. Специализированная учебная мебель. ТСО: Видеопроекторное оборудование. Автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода в информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет». Интерактивная доска. МФУ, ноутбуки, Wi-Fi, телефон, стойка, «Уголок турагента», аудиосистема, наглядные материалы. Тренинговая стойка-ресепшн. Оборудованный тренинговый гостиничный номер. Лицензионное программное обеспечение: в соответствии с рабочей программой. | Переносная индукционная петля. |