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

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

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В. ВД.2.2 ТЕХНОЛОГИИ ПРОЕКТИРОВАНИЯ СЕРВИСНОЙ СРЕДЫ ТУРИСТСКО-РЕКРЕАЦИОННЫХ ЗОН И КОМПЛЕКСОВ

основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы *магистратуры*

по направлению подготовки: *43.04.02 Туризм*

направленность (профиль): *Государственное регулирование сферы туризма*

Квалификация: *магистр*

Год начала подготовки 2025

Разработчик:

должность	ученая степень и звание, ФИО
Доцент ВШТиГ	***к.э.н. Макарова Д.Д.***

Рабочая программа согласована и одобрена директором ОПОП:

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

1. Аннотация рабочей программы дисциплины (модуля)

Дисциплина «Технологии проектирования и управление сервисной средой туристско-рекреационных зон и комплексов» относится к дисциплинам по выбору части, формируемой участниками образовательных отношений, программы магистратуры по направлению подготовки 43.04.02 «Туризм» (программа «Государственное регулирование сферы туризма»).

Изучение данной дисциплины базируется на знаниях и компетенциях в области туризма, полученных на предыдущих уровнях образования, а также при изучении дисциплины: «Сервис-дизайн туристских территорий»/ «Брендирование туристских территорий».

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций выпускника:

ПК-2. Способен научно обосновывать и проектировать туристские аттракции, зоны, комплексы, кластеры, территории и другие объекты, в том числе ПК-2.1. Научно обосновывает проекты туристских аттракций, зон, комплексов, кластеров, территорий и других объектов, ПК-2.2. Проектирует туристские аттракции, зоны, комплексы, кластеры, территории и другие объекты с учетом современных технологий и туристских новаций и ПК-2.3. Планирует ресурсы и разрабатывает дорожные карты реализации проектов туристских аттракций, зон, комплексов, кластеров, территорий и других объектов.

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с формированием и развитием научных представлений о сервисной экономике и вызовах, которые она формирует в практике проектной и управленческой деятельности предприятий и организаций индустрии туризма и гостеприимства. Дисциплина включает два раздела. Первый раздел «Концепция сервисной среды туристско-рекреационных зон и комплексов» посвящен ознакомлению обучающихся с теоретическими положениями сервисной экономики, предпосылками и следствиями ее развития в туристской индустрии. В процессе изучения этого раздела отрабатываются навыки, и формируется способность разрабатывать новые туристские проекты, соответствующие современным требованиям развития туристской индустрии, выявлять приоритетные направления в проектировании и составлять необходимую нормативно-техническую документацию. Второй раздел «Методология проектирования и управления сервисной средой туристско-рекреационных зон и комплексов» посвящен изучению практических подходов к разработке сервисной среды и управлению ею. В этой части дисциплины акцент делается на развитии навыков и формированию готовности обучающихся к проектированию сервисной среды туристско-рекреационных зон и комплексов. Особое внимание уделяется кастомизации и персонализации сервисной среды.

Общая трудоемкость освоения дисциплины по очной форме составляет 4 зачетные единицы, 144 часа. Преподавание дисциплины ведется на 2-м курсе в 3 семестре и предусматривает проведение учебных занятий следующих видов: лекции – 24 часов, занятия семинарского типа – 24 часа, самостоятельная работа обучающихся – 90 часов, консультации – 4 часа, промежуточная аттестация – 2 часа.

Общая трудоемкость освоения дисциплины по заочной форме составляет 4 зачетные единицы, 144 часа. Преподавание дисциплины ведется на 1-м курсе во 2 семестре, 2-м курсе в 3 семестре. На 1-м курсе во 2 семестре предусматривает проведение учебных занятий следующих видов: лекции – 2 часа, занятия семинарского типа – 2 часа, самостоятельная работа обучающихся – 68 часов. На 2-м курсе в 3 семестре предусматривает проведение учебных занятий следующих видов: лекции – 6 часов,

© РГУТИС

занятия семинарского типа – 6 часов, консультации – 2 часа, промежуточная аттестация – 2 часа, самостоятельная работа обучающихся – 56 часов.

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

Основные положения дисциплины должны быть использованы в дальнейшем при прохождении проектно-технологической и преддипломной практики, ГИА.

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

№ пп	Индекс компетенции	Планируемые результаты обучения (компетенции или ее части)
1	ПК-2. Способен научно обосновывать и проектировать туристские аттракции, зоны, комплексы, кластеры, территории и другие объекты	
	ПК-2.1.	Научно обосновывает проекты туристских аттракций, зон, комплексов, кластеров, территорий и других объектов
	ПК-2.2.	Проектирует туристские аттракции, зоны, комплексы, кластеры, территории и другие объекты с учетом современных технологий и туристских новаций
	ПК-2.3.	Планирует ресурсы и разрабатывает дорожные карты реализации проектов туристских аттракций, зон, комплексов, кластеров, территорий и других объектов

3. Место дисциплины (модуля) в структуре ООП:

Дисциплина «Технологии проектирования и управление сервисной средой туристско-рекреационных зон и комплексов» относится к дисциплинам по выбору части, формируемой участниками образовательных отношений, программы магистратуры по направлению подготовки 43.04.02 «Туризм» (программа «Государственное регулирование сферы туризма»).

Изучение данной дисциплины базируется на знаниях и компетенциях в области туризма, полученных на предыдущих уровнях образования, а также при изучении дисциплины: «Сервис-дизайн туристских территорий»/ «Брендирование туристских территорий».

Основные положения дисциплины должны быть использованы в дальнейшем при прохождении проектно-технологической и преддипломной практики, ГИА.

© РГУТИС

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

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

(1 зачетная единица соответствует 36 академическим часам)

Для очной формы обучения:

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

Для заочной формы обучения:

№ п/п	Виды учебной деятельности	Всего	Семестры			
			1	2	3	4
1	**Контактная работа обучающихся с преподавателем**	**20**		**4**	**16**	
	в том числе:					
1.1	Занятия лекционного типа	8		2	6	
1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:	6			6	
	Семинары	*4*			*4*	
	Лабораторные работы					
	Практические занятия	*2*			*2*	
1.3	Консультации	4		2	2	
1.4	Форма промежуточной аттестации (зачет)	2			2	
2	**Самостоятельная работа обучающихся**	**124**		**68**	**56**	
3	**Общая трудоемкость час**	**144**		**72**	**72**	
	з.е.	**4**		**2**	**2**	

© РГУТИС

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

Очная форма

№ 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										СРО, акад.часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад.часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад.часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад.часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации		
1	Концепция сервисной среды туристско-рекреационных зон и комплексов (ТРЗиК)	Вызовы сервисной экономики для индустрии туризма и гостеприимства	2	Лекция-дискуссия										
		Организация приема и обслуживания в ТРЗиК											12	Подготовка докладов и презентаций к семинару.
		Состав сервисной среды ТРЗиК					2	Семинар – опрос, заслушивание и обсуждение докладов / презентаций						
2		Формирование	2	Лекция-										

© РГУТИС

№ Недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
			Контактная работа обучающихся с преподавателем										СРО, акад.часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад.часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад.часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад.часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации		
		сервисной среды ТРЗиК		дискуссия										
2		Диверсификация состава сервисной среды ТРЗиК									2	Групповая	12	Подготовка докладов и презентаций к семинару.
3		Сервисная среда ТРЗиК: технологический аспект					2	Семинар – опрос, заслушивание и обсуждение докладов / презентаций						
3		Контрольная точка 1: Презентация докладов												
4		Организация сервисной деятельности в туризме. Современные	4	Проблемная лекция										

© РГУТИС

№ Недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
			Контактная работа обучающихся с преподавателем										СРО, акад.часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад.часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад.часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад.часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации		
		направления проектирования												
		Концепция сервисной среды	4										14	Подготовка к деловой игре
5-6		Разработка инструментов анализа сервисной среды. Формирование комфортного пребывания туриста на туристской территории			4	Деловая игра								
6		Контрольная точка 2: Тестирование, Деловая игра												
7		Разнообразие культур и процесс	4	Лекция-дискуссия										

© РГУТИС

№ Недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
			Контактная работа обучающихся с преподавателем										СРО, акад.часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад.часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад.часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад.часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации		
		межкультурного взаимодействия												
		Новые туристские проекты и требования туристской индустрии											12	Подготовка к коллоквиуму
7-8		Качество сервисной среды ТРЗиК для целевых групп			4	Разбор конкретных ситуаций	4	Коллоквиум						
8	Контрольная точка 3: Case-study, разбор конкретных ситуаций													
9	Методология проектирования и управления сервисной средой туристско-рекреационных зон и комплексов	Предпроектные исследования: сервисный аудит ТРЗиК	4	Лекция-дискуссия										
		Метрики проекта сервисной среды											14	Подготовка к решению case-study

© РГУТИС

№ Недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
			Контактная работа обучающихся с преподавателем										СРО, акад.часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад.часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад.часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад.часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации		
		ТРЗиК												
10		Разработка программы сервисного аудита ТРЗиК			4	Case-study								
11		Организация сервисного аудита ТРЗиК и их объектов	4	Проблемная лекция										
		Сервисный аудит для различных типов ТРЗиК											12	Подготовка к консультациям, работа над проектом
		Методы проектирования сервисной среды ТРЗиК												

© РГУТИС

№ Недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
			Контактная работа обучающихся с преподавателем										СРО, акад.часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад.часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад.часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад.часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации		
12		Сервисные стандарты ТРЗиК											14	Подготовка к презентации и защите результатов индивидуальных и групповых проектов
13		Развитие сервисной среды ТРЗиК. Сервисный аудит. Презентация проектов					4	Коллоквиум – презентация и взаимная оценка результатов индивидуальных и групповых проектов			2	Групповая		
13	Контрольная точка 4: Тестирование, Подготовка индивидуального / группового проекта													
Промежуточная аттестация – зачет с оценкой			2 часа											

© РГУТИС

Для заочной формы обучения:

№ Недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
			Контактная работа обучающихся с преподавателем										СРО, акад.часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад.часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад.часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад.часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации		
1	Концепция сервисной среды туристско-рекреационных зон и комплексов (ТРЗиК)	Вызовы сервисной экономики для индустрии туризма и гостеприимства	2	Лекция-дискуссия										
		Организация приема и обслуживания в ТРЗиК											24	Подготовка докладов и презентаций к семинару.
		Состав сервисной среды ТРЗиК					1	Семинар – опрос, заслушивание и обсуждение докладов / презентаций						
2		Формирование сервисной среды ТРЗиК	1	Лекция-дискуссия										

© РГУТИС

№ Недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
			Контактная работа обучающихся с преподавателем										СРО, акад.часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад.часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад.часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад.часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации		
2		Диверсификация состава сервисной среды ТРЗиК									1	Групповая	20	Подготовка докладов и презентаций к семинару.
3		Сервисная среда ТРЗиК: технологический аспект					1	Семинар – опрос, заслушивание и обсуждение докладов / презентаций						
3		Контрольная точка 1: Презентация докладов												
4		Организация сервисной деятельности в туризме. Современные направления проектирования	1	Проблемная лекция										

© РГУТИС

№ Недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
			Контактная работа обучающихся с преподавателем										СРО, акад.часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад.часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад.часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад.часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации		
		Концепция сервисной среды	1	Лекция-дискуссия									18	Подготовка к деловой игре
5-6		Разработка инструментов анализа сервисной среды. Формирование комфортного пребывания туриста на туристской территории			1	Деловая игра								
6		Контрольная точка 2: Тестирование, Деловая игра												
7		Разнообразие культур и процесс межкультурного взаимодействия	1	Лекция-дискуссия										

© РГУТИС

№ Недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
			Контактная работа обучающихся с преподавателем										СРО, акад.часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад.часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад.часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад.часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации		
		Новые туристские проекты и требования туристской индустрии											18	Подготовка к коллоквиуму
7-8		Качество сервисной среды ТРЗиК для целевых групп			0,5	Разбор конкретных ситуаций								
8	Контрольная точка 3: Case-study, разбор конкретных ситуаций													
9	Методология проектирования и управления сервисной средой туристско-рекреационных зон и комплексов	Предпроектные исследования: сервисный аудит ТРЗиК	1	Лекция-дискуссия										
		Метрики проекта сервисной среды ТРЗиК											20	Подготовка к решению case-study

© РГУТИС

№ Недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
			Контактная работа обучающихся с преподавателем										СРО, акад.часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад.часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад.часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад.часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации		
10		Разработка программы сервисного аудита ТРЗиК			0,5	Case-study					1	Групповая		
11		Организация сервисного аудита ТРЗиК и их объектов	1	Проблемная лекция										
		Сервисный аудит для различных типов ТРЗиК											10	Подготовка к консультациям, работа над проектом
		Методы проектирования сервисной среды ТРЗиК									1	Групповая		
12		Сервисные стандарты											14	Подготовка к

© РГУТИС

№ Недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
			Контактная работа обучающихся с преподавателем										СРО, акад.часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад.часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад.часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад.часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации		
		ТРЗиК												презентации и защите результатов индивидуальных и групповых проектов
13		Развитие сервисной среды ТРЗиК. Сервисный аудит. Презентация проектов					2	Коллоквиум – презентация и взаимная оценка результатов индивидуальных и групповых проектов			1	Групповая		
13	Контрольная точка 4: Тестирование, Подготовка индивидуального / группового проекта													
Промежуточная аттестация – зачет с оценкой			2 часа											

© РГУТИС

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

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

№ п/п	Тема, трудоемкость в акад.ч.	Учебно-методическое обеспечение
1	Организация приема и обслуживания на туристских территориях, для очной формы обучения 12, для заочной формы обучения 24 (Подготовка докладов и презентаций к семинару.)	**Тематика докладов:** 1. Сервисная экономика в развитии туристской территории 2. Анализ роли НТП в развитии сервисной экономики на примере новых технологий приема и обслуживания на туристских территориях 3. Тренды в потреблении туристских услуг: выбор, поиск, мотивация. 4. Сервис как фактор выбора тура для B2C и B2B рынков. Планирование при формировании туристского продукта. 5. Оценка значимости фактора цены туристского продукта на современном рынке. 6. Обслуживание туристов: за и против углубления сегментации. 7. Туристская территория: сущность и виды. Доклад должен быть рассчитан на выступление длительностью до 15 минут. Все определения и статистические данные должны сопровождаться ссылками. Объем презентации составляет 10-15 слайдов. При подготовке докладов целесообразно использовать следующие источники: **Основная литература** 1. Кощеев, Д. А. Проектирование туристских кластеров: системно-агломерационный подход : монография / Д.А. Кощеев, О.Ю. Исопескуль. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 326 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Научная мысль). — DOI 10.12737/1019221. - ISBN 978-5-16-015195-3. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/1842508 – Режим доступа: по подписке. 2. Попов, Р. А. Региональное управление и территориальное планирование : учебник / Р.А. Попов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2026. — 305 с. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/2144979. - ISBN 978-5-16-019933-7. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2254485 – Режим доступа: по подписке. 3. Стратегические изменения в сфере туризма и гостеприимства: поиск нового вектора развития: материалы Всероссийской научно-практической конференции 21 сентября 2018 г. / под ред. Е. Е. Коноваловой. - Москва : Русайнс, 2018. - 652 с. - ISBN 978-5-4365-3073-4. - Текст: электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1861558 – Режим доступа: по подписке. 4. Хмелева, Г. А. Региональное управление и территориальное планирование : учебное пособие / Г.А. Хмелева, В.К. Семёнычев. — Москва : ИНФРА-М, 2026. — 224 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/10665. - ISBN 978-5-16-022118-2. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2233661 – Режим доступа: по подписке. **Дополнительная литература** 1. Попов, Ю. И. Управление проектами: учебное пособие / Ю. И. Попов, О. В. Яковенко. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 208 с. — (Учебники для программы MBA). - ISBN 978-5-16-002337-3. - Текст :
2	Диверсификация состава сервисной среды ТРЗиК, для очной формы обучения 12, для заочной формы обучения 20 (Подготовка докладов и презентаций к семинару.)	

© РГУТИС

		электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1153780 – Режим доступа: по подписке. 2. Сервис: организация, управление, маркетинг : учебник / Е. Н. Волк, А. И. Зырянов, А. А. Лимпинская, Н. В. Харитонова. — 3-е изд. - Москва : Дашков и К, 2022. - 248 с. - ISBN 978-5-394-04914-9. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2084343 – Режим доступа: по подписке. 3. Резник, Г. А. Сервисная деятельность : учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 202 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/2680. - ISBN 978-5-16-005710-1. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2102179 – Режим доступа: по подписке. Дополнительные материалы, примеры из практики современных предприятий могут быть сформированы на основе базы материалов научно-практической литературы и периодических изданий в: 1. Официальный сайт Минэкономразвития России https://www.economy.gov.ru/ Тематика докладов: 1. Планирование в управлении туристской территории. Основные документы. 2. Организационные подходы к развитию туристской территории. Нормативное регулирование. 3. Мотивация участников проекта по развитию туристской территории. Нормативные положения и механизмы. 4. Контроль развития туристской территории. Нормативно-техническая документация. 5. Нормативно-техническая документация при создании туристского кластера. Дополнительные материалы, примеры из практики современных предприятий могут быть сформированы на основе базы материалов научно-практической литературы и периодических изданий в: – Официальный сайт Ростуризма РФ http://www.russiatourism.ru/
3	Концепция сервисной среды, для очной формы обучения 14, для заочной формы обучения 18 (Подготовка к деловой игре)	Вопросы для подготовки: 1. Какие показатели могут быть использованы для оценки туризма в границах определенной территории? 2. Какими показателями можно охарактеризовать турпоток для проектирования сервисной среды? 3. Какими критериями целесообразно пользоваться при оценке сервисной среды (ее элементов) туристской территории? 4. Современные тренды туристского спроса/предложения. При подготовке к деловой игре рекомендуется ознакомиться с материалами: **Основная литература** 1. Кощеев, Д. А. Проектирование туристских кластеров: системно-агломерационный подход : монография / Д.А. Кощеев, О.Ю. Исопескуль. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 326 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Научная мысль). — DOI 10.12737/1019221. - ISBN 978-5-16-015195-3. - Текст: электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1842508 – Режим доступа: по подписке. 2. Попов, Р. А. Региональное управление и территориальное планирование : учебник / Р.А. Попов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2026. — 305 с. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/2144979. - ISBN 978-5-16-019933-7. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2254485 – Режим доступа: по

© РГУТИС

		подписке. 3. Стратегические изменения в сфере туризма и гостеприимства: поиск нового вектора развития: материалы Всероссийской научно-практической конференции 21 сентября 2018 г. / под ред. Е. Е. Коноваловой. - Москва : Русайнс, 2018. - 652 с. - ISBN 978-5-4365-3073-4. - Текст: электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1861558 – Режим доступа: по подписке. 4. Хмелева, Г. А. Региональное управление и территориальное планирование : учебное пособие / Г.А. Хмелева, В.К. Семёнычев. — Москва : ИНФРА-М, 2026. — 224 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/10665. - ISBN 978-5-16-022118-2. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2233661 – Режим доступа: по подписке. **Дополнительная литература** 5. Попов, Ю. И. Управление проектами: учебное пособие / Ю. И. Попов, О. В. Яковенко. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 208 с. — (Учебники для программы MBA). - ISBN 978-5-16-002337-3. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1153780 – Режим доступа: по подписке. 6. Сервис: организация, управление, маркетинг : учебник / Е. Н. Волк, А. И. Зырянов, А. А. Лимпинская, Н. В. Харитонова. — 3-е изд. - Москва : Дашков и К, 2022. - 248 с. - ISBN 978-5-394-04914-9. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2084343 – Режим доступа: по подписке. 7. Резник, Г. А. Сервисная деятельность : учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 202 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/2680. - ISBN 978-5-16-005710-1. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2102179 – Режим доступа: по подписке. Официальный сайт Ростуризма РФ http://www.russiatourism.ru/
4	Новые туристские проекты и требования туристской индустрии, для очной формы обучения 12, для заочной формы обучения 18 (Подготовка к коллоквиуму)	Вопросы коллоквиума: 1. Требования туроператоров к сервисной среде туристской территории. 2. Учет интересов региона при проектировании развития туристской территории. 3. Современные требования к разработке проекта сервисной среды туристской территории. Подготовка к коллоквиуму подразумевает ознакомление с материалами: **Основная литература** 1. Кощеев, Д. А. Проектирование туристских кластеров: системно-агломерационный подход : монография / Д.А. Кощеев, О.Ю. Исопескуль. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 326 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Научная мысль). — DOI 10.12737/1019221. - ISBN 978-5-16-015195-3. - Текст: электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1842508 – Режим доступа: по подписке. 2. Попов, Р. А. Региональное управление и территориальное планирование : учебник / Р.А. Попов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2026. — 305 с. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/2144979. - ISBN 978-5-16-019933-7. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2254485 – Режим доступа: по подписке.

© РГУТИС

		3. Стратегические изменения в сфере туризма и гостеприимства: поиск нового вектора развития: материалы Всероссийской научно-практической конференции 21 сентября 2018 г. / под ред. Е. Е. Коноваловой. - Москва : Русайнс, 2018. - 652 с. - ISBN 978-5-4365-3073-4. - Текст: электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1861558 – Режим доступа: по подписке. 4. Хмелева, Г. А. Региональное управление и территориальное планирование : учебное пособие / Г.А. Хмелева, В.К. Семёнычев. — Москва : ИНФРА-М, 2026. — 224 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/10665. - ISBN 978-5-16-022118-2. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2233661 – Режим доступа: по подписке. **Дополнительная литература** 5. Попов, Ю. И. Управление проектами: учебное пособие / Ю. И. Попов, О. В. Яковенко. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 208 с. — (Учебники для программы MBA). - ISBN 978-5-16-002337-3. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1153780 – Режим доступа: по подписке. 6. Сервис: организация, управление, маркетинг : учебник / Е. Н. Волк, А. И. Зырянов, А. А. Лимпинская, Н. В. Харитонова. — 3-е изд. - Москва : Дашков и К, 2022. - 248 с. - ISBN 978-5-394-04914-9. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2084343 – Режим доступа: по подписке. 7. Резник, Г. А. Сервисная деятельность : учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 202 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/2680. - ISBN 978-5-16-005710-1. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2102179 – Режим доступа: по подписке.
5	Метрики проекта сервисной среды ТРЗиК, для очной формы обучения 14, для заочной формы обучения 20 (Подготовка к решению case-study)	Вопросы для подготовки: 1. Показатели реализации проекта сервисной среды туристской территории 2. Показатели успешности проекта сервисной среды туристской территории 3. Подходы к измерению основных метрик проекта сервисной среды туристской территории 4. Сервис в точках контакта Подготовка к решению case study в части ознакомления с методологией включает изучение: **Основная литература** 1. Кощеев, Д. А. Проектирование туристских кластеров: системно-агломерационный подход : монография / Д.А. Кощеев, О.Ю. Исопескуль. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 326 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Научная мысль). — DOI 10.12737/1019221. - ISBN 978-5-16-015195-3. - Текст: электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1842508 – Режим доступа: по подписке. 2. Попов, Р. А. Региональное управление и территориальное планирование : учебник / Р.А. Попов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2026. — 305 с. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/2144979. - ISBN 978-5-16-019933-7. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2254485 – Режим доступа: по подписке. 3. Стратегические изменения в сфере туризма и гостеприимства: поиск

© РГУТИС

		нового вектора развития: материалы Всероссийской научно-практической конференции 21 сентября 2018 г. / под ред. Е. Е. Коноваловой. - Москва : Русайнс, 2018. - 652 с. - ISBN 978-5-4365-3073-4. - Текст: электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1861558 – Режим доступа: по подписке. 4. Хмелева, Г. А. Региональное управление и территориальное планирование : учебное пособие / Г.А. Хмелева, В.К. Семёнычев. — Москва : ИНФРА-М, 2026. — 224 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/10665. - ISBN 978-5-16-022118-2. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2233661 – Режим доступа: по подписке. **Дополнительная литература** 5. Попов, Ю. И. Управление проектами: учебное пособие / Ю. И. Попов, О. В. Яковенко. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 208 с. — (Учебники для программы МВА). - ISBN 978-5-16-002337-3. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1153780 – Режим доступа: по подписке. 6. Сервис: организация, управление, маркетинг : учебник / Е. Н. Волк, А. И. Зырянов, А. А. Лимпинская, Н. В. Харитонова. — 3-е изд. - Москва : Дашков и К, 2022. - 248 с. - ISBN 978-5-394-04914-9. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2084343 – Режим доступа: по подписке. 7. Резник, Г. А. Сервисная деятельность : учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 202 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/2680. - ISBN 978-5-16-005710-1. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2102179 – Режим доступа: по подписке. Для подготовки в части ознакомления с практикой формирования сервисной среды рекомендуется ознакомиться с материалами по указанным вопросам, размещенными на следующих сайтах: Официальный сайт Ростуризма РФ http://www.russiatourism.ru/
6	Сервисный аудит для различных типов ТРХиК, для очной формы обучения 12, для заочной формы обучения 10 (Подготовка к консультациям, работа над проектом)	Работы по подготовке: 1. Изучение конспекта лекций 2. Формирование списка вопросов к преподавателю 3. Составление рабочего плана проекта сервисного аудита и предложений по совершенствованию сервисной среды для различных типов туристских территорий 4. Особенности проекта сервисного аудита совокупности туристских объектов или территорий. 5. Подготовка списка литературы для работы над проектом Изучение конспекта лекций должно проводиться с целью выявления непонятных для студента вопросов. На их основе формируется список вопросов к преподавателю. Данные вопросы обсуждаются на консультациях. При составлении рабочего плана проекта и подготовке списка литературы для работы над проектом целесообразно использовать: **Основная литература** 1. Кощеев, Д. А. Проектирование туристских кластеров: системно-агломерационный подход : монография / Д.А. Кощеев, О.Ю. Исопескуль. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 326 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Научная мысль). — DOI 10.12737/1019221. - ISBN 978-5-16-015195-3. - Текст: электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1842508 – Режим доступа: по

© РГУТИС

		подписке. 2. Попов, Р. А. Региональное управление и территориальное планирование : учебник / Р.А. Попов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2026. — 305 с. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/2144979. - ISBN 978-5-16-019933-7. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2254485 – Режим доступа: по подписке. 3. Стратегические изменения в сфере туризма и гостеприимства: поиск нового вектора развития: материалы Всероссийской научно-практической конференции 21 сентября 2018 г. / под ред. Е. Е. Коноваловой. - Москва : Русайнс, 2018. - 652 с. - ISBN 978-5-4365-3073-4. - Текст: электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1861558 – Режим доступа: по подписке. 4. Хмелева, Г. А. Региональное управление и территориальное планирование : учебное пособие / Г.А. Хмелева, В.К. Семёнычев. — Москва : ИНФРА-М, 2026. — 224 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/10665. - ISBN 978-5-16-022118-2. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2233661– Режим доступа: по подписке. **Дополнительная литература** 5. Попов, Ю. И. Управление проектами: учебное пособие / Ю. И. Попов, О. В. Яковенко. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 208 с. — (Учебники для программы MBA). - ISBN 978-5-16-002337-3. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1153780 – Режим доступа: по подписке. 6. Сервис: организация, управление, маркетинг : учебник / Е. Н. Волк, А. И. Зырянов, А. А. Лимпинская, Н. В. Харитонова. — 3-е изд. - Москва : Дашков и К, 2022. - 248 с. - ISBN 978-5-394-04914-9. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2084343 – Режим доступа: по подписке. 7. Резник, Г. А. Сервисная деятельность : учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 202 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/2680. - ISBN 978-5-16-005710-1. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2102179 – Режим доступа: по подписке.
7	Сервисные стандарты ТРЗиК, для очной формы обучения 14, для заочной формы обучения 14 (Подготовка к презентации и защите результатов индивидуальных и групповых проектов)	Направления подготовки: 1. Сервисные стандарты в туристской деятельности (обязательные и внутрифирменные) 2. Отражение результатов сервисного аудита в стандартах туристской деятельности 3. Оформление проекта 4. Составление презентации результатов Проект представляется в распечатанном, сброшюрованном виде на листах формата А4. Шрифт TNR 14, 1,5 интервал, абзац 1,25, выравнивание по ширине. Все рисунки, таблицы имеют сквозную нумерацию и собственное название. Определения и статистические данные, цитаты сопровождаются ссылками. В состав проекта включают: титульный лист, содержание, основную часть, список литературы, приложения (при необходимости). Объем проекта не лимитируется, но не должен быть менее 10 стр.

© РГУТИС

		Презентация выполняется в формате PowerPoint. Объем презентации не лимитируется, но не должен быть менее 10 слайдов. Презентация должна отражать сущность проекта.

© РГУТИС

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

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

№ п/п	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или ее части)	Раздел дисциплины, обеспечивающий этапы формирование компетенции (или ее части)	В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компетенции (или ее части) обучающийся должен:		
				знать	уметь	владеть
1.	ПК-2.	Способен научно обосновывать и проектировать туристские аттракции, зоны, комплексы, кластеры, территории и другие объекты				
		ПК-2.1. Научно обосновывает проекты туристских аттракций, зон, комплексов, кластеров, территорий и других объектов	1. Концепция сервисной среды туристско-рекреационных зон и комплексов	методологию анализа и обоснования состава и структуры сервисной среды проектируемого объекта	анализировать и научно обосновывать состав и структуру сервисной среды проектируемого объекта	навыками анализа и научного обоснования состава и структуры сервисной среды проектируемого объекта
		ПК-2.2. Проектирует туристские аттракции, зоны, комплексы, кластеры, территории и другие объекты с учетом современных технологий и туристских новаций	2. Методология проектирования и управления сервисной средой туристско-рекреационных зон и комплексов	методологию проектирования сервисной среды современных туристско-рекреационных зон и комплексов	проектировать сервисную среду современных туристско-рекреационных зон и комплексов	навыками проектирования сервисной среды современных туристско-рекреационных зон и комплексов
		ПК-2.3. Планирует ресурсы и разрабатывает дорожные карты реализации проектов туристских аттракций, зон, комплексов, кластеров, территорий и других объектов		методологию планирования ресурсного обеспечения развития сервисной среды современных туристско-рекреационных зон и комплексов, формирования дорожных карт соответствующих проектов	планировать ресурсное обеспечение развития сервисной среды современных туристско-рекреационных зон и комплексов, формировать дорожные карты соответствующих проектов	навыками планирования ресурсного обеспечения развития сервисной среды современных туристско-рекреационных зон и комплексов, формирования дорожных карт соответствующих проектов

© РГУТИС

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

Результат обучения по дисциплине	Показатель оценивания	Критерий оценивания	Этап освоения компетенции
Знание методологии анализа и обоснования состава и структуры сервисной среды проектируемого объекта Умение анализировать и научно обосновывать состав и структуру сервисной среды проектируемого объекта Владение навыками анализа и научного обоснования состава и структуры сервисной среды проектируемого объекта	Тестирование Case-study Разбор конкретных ситуаций Презентация докладов Деловая игра Подготовка индивидуального / группового проекта	Студент показал знание методологии анализа и обоснования состава и структуры сервисной среды проектируемого объекта Студент умеет анализировать и научно обосновывать состав и структуру сервисной среды проектируемого объекта Студент демонстрирует навыками анализа и научного обоснования состава и структуры сервисной среды проектируемого объекта	обосновывать и проектировать туристские аттракции, зоны, комплексы, кластеры, территории и другие объекты
Знание методологии проектирования сервисной среды современных туристско-рекреационных зон и комплексов Умение проектировать сервисную среду современных туристско-рекреационных зон и комплексов Владение навыками проектирования сервисной среды современных туристско-рекреационных зон и комплексов		Студент показал знание методологии проектирования сервисной среды современных туристско-рекреационных зон и комплексов Студент умеет проектировать сервисную среду современных туристско-рекреационных зон и комплексов Студент демонстрирует навыками проектирования сервисной среды современных туристско-рекреационных зон и комплексов	
Знание методологию планирования ресурсного обеспечения развития сервисной среды современных туристско-рекреационных зон и комплексов, формирования дорожных карт соответствующих проектов Умение планировать ресурсное обеспечение развития сервисной среды современных туристско-рекреационных зон и комплексов, формировать дорожные карты соответствующих проектов Владение навыками планирования ресурсного обеспечения развития сервисной среды современных туристско-рекреационных зон и комплексов, формирования дорожных карт соответствующих проектов		Студент показал знание методологию планирования ресурсного обеспечения развития сервисной среды современных туристско-рекреационных зон и комплексов, формирования дорожных карт соответствующих проектов Студент умеет планировать ресурсное обеспечение развития сервисной среды современных туристско-рекреационных зон и комплексов, формировать дорожные карты соответствующих проектов Студент демонстрирует навыками планирования ресурсного обеспечения развития сервисной среды современных туристско-рекреационных зон и комплексов, формирования дорожных карт соответствующих проектов	

© РГУТИС

Критерии и шкала оценивания освоения этапов компетенций на промежуточной аттестации

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

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

Средство оценивания – деловая игра

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

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

© РГУТИС

Средство оценивания – кейсы

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

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

Средство оценивания – тестирование

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

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

Средство оценивания – презентация докладов

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при презентации докладов

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

© РГУТИС

ключевые позиции доклада. Студент смог аргументированно ответить на часть вопросов преподавателя и других учащихся.	
Тема доклада раскрыта частично, в содержании не выделены основные смысловые точки, не сформулирована авторская позиция по теме доклада, не сформулирована цель и задачи доклада, не освещена методология сбора, анализа и оценки информации. Иллюстративный (презентация) материал не полностью раскрывает все ключевые позиции доклада. Использована не актуальная информация. Студент смог аргументированно ответить на часть вопросов преподавателя и других учащихся.	**«3», если 2 балла**
Тема доклада не раскрыта, не сформулирована авторская позиция по теме доклада, не сформулирована цель и задачи доклада, не освещена методология сбора, анализа и оценки информации. Иллюстративный (презентация) материал отсутствует. Использована устаревшая информация. Студент не смог аргументированно ответить на вопросы преподавателя и других учащихся.	**«2», если менее 2 баллов**

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

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

Критерии оценивания	**баллы**
Представлен проект, содержащий аналитическую (анализ) и проектную (предложения) части, описаны основные положения, определен вклад каждого участника, показан состав работ, описана методология и организация проекта, аргументирован вывод, представлен комплекс предложений по совершенствованию гостиничной деятельности в части развития сервисной среды, в т.ч. с использованием передовых технологий. Использованы современные методы обработки и представления данных. Иллюстративный (презентация) материал раскрывает все ключевые позиции проекта. Студент (ы) смог (ли) аргументированно ответить на вопросы преподавателя и других учащихся.	**«5», если 30 – 35 баллов**
Представлен проект, содержащий аналитическую (анализ) и проектную (предложения) части, описаны основные положения, определен вклад каждого участника, показан состав работ, не описана методология и организация проекта, аргументирован вывод, не обоснован комплекс предложений по совершенствованию гостиничной деятельности в части развития сервисной среды. Не использованы современные методы обработки и представления данных. Иллюстративный (презентация) материал не раскрывает все ключевые позиции проекта. Студент (ы) смог (ли) аргументированно ответить на часть вопросов преподавателя и других учащихся.	**«4», если 22 – 29 баллов**
Представлен проект, содержащий аналитическую (анализ) часть, описаны основные положения, определен вклад каждого участника, частично показан состав работ, не описана методология и организация проекта, аргументирован вывод, не представлен комплекс предложений по совершенствованию гостиничной деятельности в части развития сервисной среды. Не использованы современные методы обработки и представления данных. Иллюстративный (презентация) материал не раскрывает все ключевые позиции проекта. Студент (ы) не смог (ли) аргументированно ответить на вопросы преподавателя и других учащихся.	**«3», если 16 – 21 балл**
Представлен материал, не соответствующий понятию «проект», отсутствует описание методологии и организации, не представлена программа исследования. Студент (ы) не смог (ли) аргументированно ответить на вопросы преподавателя и других учащихся.	**«2», если менее 15 баллов**

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

Оценка индивидуального вклада в коллоквиум

критерии	**баллы**
Удерживание и наращивание общего содержания коллоквиума:	1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 9 –10

© РГУТИС

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

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

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

Средство оценивания – тестирование

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

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

Средство оценивания – индивидуальный мини-проект

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

Критерии оценивания	**баллы**
Выполнены все задания мини-проекта. Студент показал навыки организации работ по планированию, анализу и оценке результатов сервисной деятельности гостиниц и других средств размещения, обслуживания потребителей. Сформулированы аргументированные выводы, представлен комплекс обоснованных предложений по проектированию сервисной среды средства размещения. Предложенные решения способствуют развитию клиентурных отношений в условиях сервисной экономики.	**«5», если 17 – 20 баллов**
Выполнены все задания мини-проекта. В организационной части упущен 1-2 вида работ (планирования, анализа или оценки). Сформулированы аргументированные выводы, представлен комплекс обоснованных предложений по проектированию сервисной среды средства размещения. Предложенные решения способствуют развитию клиентурных отношений в условиях сервисной экономики.	**«4», если 13 – 16 баллов**
Выполнены не все задания мини-проекта. В организационной части упущен 1-2 вида работ (планирования, анализа или оценки). Студент не смог аргументировать/представить выводы и комплекс обоснованных предложений по проектированию сервисной среды средства размещения. Предложенные решения не способствуют развитию клиентурных отношений в условиях сервисной экономики.	**«3», если 9 – 12 балл**
Задания мини-проекта не выполнены. Не охарактеризована организационная структура	**«2», если менее**

© РГУТИС

(механизм реализации) проекта. Студент не смог аргументировать/представить выводы и комплекс обоснованных предложений по проектированию сервисной среды средства размещения. Предложенные решения не способствуют развитию клиентурных отношений в условиях сервисной экономики.	**9 баллов**

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

Номер недели семестра	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (или ее части)	Вид и содержание контрольного задания	Требования к выполнению контрольного задания и срокам сдачи
3	1. Концепция сервисной среды туристско-рекреационных зон и комплексов (ТРЗиК)	Презентация докладов	Доклад должен содержать представление туристской территории (объекта), определение состава сервисной среды, цель, задачи, объект и предмет анализа сервисной среды туристской территории (объекта). Выполняется в виде презентации. При подготовке доклада должны быть использованы методы анализа и синтеза, методы оценки результатов деятельности, современные технологии, актуальная информация. Срок сдачи - 4 неделя семестра.
8		Тестирование Деловая игра	Тестирование проводится на четвертом занятии семинарского типа по тесту из 10 тестовых заданий. Время выполнения – 20 мин. «Формирование комфортного пребывания туриста на туристской территории». Студенты должны показать владение умениями и навыками по планированию, анализу и оценке сервисной среды, определению факторов и траекторий ее развития, организационных и аналитических инструментов, используемых для этого. Подробнее см. п. 7.4. Срок сдачи – 6 неделя семестра.
10	2. Методология проектирования и управления сервисной средой туристско-рекреационных зон и комплексов	Case-study, разбор конкретных ситуаций	Решение кейсов и разбор конкретных ситуаций могут проводиться индивидуально и в группах. Требуется учет условий эффективного проекта. Студенту (там) нужно ответить на все вопросы/задания кейса/ситуации. Ответ должен быть обоснован. В аргументации ответов следует использовать положения проектного управления для сервисной среды туристских территорий, эффект/прогноз совершенствования сервисной среды. Студент должен продемонстрировать навыки проектирования сервисной среды. Срок сдачи – 9 неделя семестра.
13		Тестирование Подготовка индивидуального / группового проекта	Тестирование проводится на шестом занятии семинарского типа по тесту из 10 тестовых заданий. Время выполнения – 20 мин. Проект должен раскрывать процесс подготовки и реализации сервисного аудита туристской территории и комплекс предложений по совершенствованию сервисной среды. Проект должен быть представлен в виде презентации и сопровождаться пояснительной запиской (докладом). Оформление должно соответствовать требованиям к оформлению письменных работ, иметь титульный лист, содержание, список литературы, сноски и

© РГУТИС

			т.д. Максимальный объем доклада 15 стр. А4, 14 TNR, 1 интервал. Проект должен соответствовать современным требованиям туристской индустрии, обоснование приоритетных направлений в проектировании, состав необходимой нормативно-технической документации. Срок сдачи – 12 неделя семестра.

Тесты

1. Какой элемент не относится к числу основных составляющих сервисной среды современных туристско-рекреационных зон и комплексов:

а) навигация;
б) бытовые удобства;
в) общественное питание;
г) музейная экспозиция.

2. Сервисная деятельность – это:

а) активность людей, вступающих в специфические взаимодействия по реализации общественных, групповых и индивидуальных услуг;
б) управление предприятием сферы услуг;
в) продукт труда, полезный эффект которого выступает в форме товара.

3. В число основных условий проектирования сервисной среды ТРЗиК в первую очередь включают:

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

4. Сервисная трансформация это:

а) внедрение аутсорсинга;
б) синтез гуманизированной науки с реальными результатами жизнеобеспечения;
в) устранение противоречия между технократизмом и гуманизмом;
г) переход от сервисного сопровождения продукта к формированию управляемой сервисной среде продукта.

5. Этап процесса создания и разработки туристского продукта, включающий оценку рынка, анализ спроса, планирование доходов и анализ затрат ....

а) создание концепции обслуживания потребителей
б) анализ возможностей производства и сбыта услуг
в) утверждение проекта сервисной среды
г) тестирование концепции обслуживания потребителей

6. Этап процесса проектирования сервисной среды ТРЗиК, где используют принципы "Формулировка целей и генерирования идей" – это стадия ...

а) тестирования сервисной среды
б) стратегического планирования развития сервисной среды
в) освоения рынка

© РГУТИС

г) разработки сервисной среды

7. Функциональная диверсификация в туристской деятельности – это требование соответствия гостиничного продукта:

а) атмосфере его использования потребителем;
б) духовной индивидуальности потребителя;
в) физической индивидуальности потребителя;
г) текущей моде;
д) представлениям потребителя о его социальном статусе.

8. Ситуационная диверсификация в туристской деятельности – это требование соответствия гостиничного продукта:

а) текущей моде;
б) физической индивидуальности потребителя;
в) духовной индивидуальности потребителя;
г) атмосфере его использования потребителем;
д) представлениям потребителя о его социальном статусе.

9. Какой из методов не используется для разработки и анализа процесса туристского обслуживания:

а) диаграммное проектирование;
б) точки соприкосновения;
в) потребительский сценарий;
г) программное моделирование;
д) реинжиниринг.

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

а) чрезмерный акцент на невидимую часть процесса производства услуги;
б) его применение требует значительных временных затрат;
в) предполагается использование специализированных программных пакетов;
г) обязательно требуется значительный опыт работы.

11. Точка соприкосновения это:

а) процесс взаимодействия между персоналом турфирмы и потребителями в момент производства и потребления услуг;
б) процесс взаимодействия между персоналом турфирмы и потребителями в момент оплаты услуги;
в) процесс взаимодействия между персоналом турфирмы и потребителями в момент потребления услуги.

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

а) эффективная интеграция невидимой части услуги;
б) в процессе составления такого протокола возможно выявить сильные и слабые аспекты существующего процесса обслуживания;
в) тест на практичность и эффективность отдельных этапов и задач процесса обслуживания;

© РГУТИС

г) возможность начала проектирования обслуживания с «чистого листа».

13. Современные информационные технологии в формировании клиентурных отношений являются:

а) сдерживающим фактором;
б) позитивным фактором;
в) угрозами;
г) возможностями.

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

а) типовое проектирование
б) индивидуальное проектирование
в) аутсорсинг
г) нормативное проектирование

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

д) типовое проектирование
е) индивидуальное проектирование
ж) прототипирование
з) нормативное проектирование

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

и) типовое проектирование
к) индивидуальное проектирование
л) аутсорсинг
м) нормативное проектирование

17. Укажите корректное определение кастомизации:

а) формирование уникальной потребительской практики;
б) индивидуализация сервиса;
в) придание продукту характеристик и качеств, отличающих его от аналогичной продукции других фирм с целью повышения конкурентоспособности;
г) изготовление массовой продукции под конкретный заказ потребителя путем ее комплектации дополнительными элементами или принадлежностями.

18. Укажите правильное определение индивидуализации:

а) формирование уникальной потребительской практики;
б) индивидуализация сервиса;
в) придание продукту характеристик и качеств, отличающих его от аналогичной продукции других фирм с целью повышения конкурентоспособности;
г) изготовление массовой продукции под конкретный заказ потребителя путем ее комплектации дополнительными элементами или принадлежностями.

© РГУТИС

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

а) технико-экономическое обоснование;
б) бизнес-планирование;
в) аналогичное планирование;
г) оперативное планирование.

20. Выберите правильное определение аутентичности:

а) стремление потребителей приобретать настоящие, подлинные продукты, отражающие их мировоззрение;
б) индивидуализация сервиса;
в) придание продукту характеристик и качеств, отличающих его от аналогичной продукции других фирм с целью повышения конкурентоспособности;
г) изготовление массовой продукции под конкретный заказ потребителя путем ее комплектации дополнительными элементами или принадлежностями.

21. Установите соответствие видов персонализации турпродукта:

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

22. Установите соответствие уровня турпродукта и вида персонализации:

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

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

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

24. Локальное пространство, где исполнитель услуги взаимодействует с потребителем, это:

а) ателье;
б) контактная зона;
в) зал ожидания;
г) комната для посетителей.

© РГУТИС

25. Сервисный аудит это:

а) контроль сервисной деятельности;

б) вид финансового аудита;

в) вид маркетингового аудита;

г) проводимый независимым специалистом (ами) процесс доказательства соответствия фактической сервисной деятельности сервисным стандартам/предлагаемому сервису.

26. Какие виды среды сервиса значимы для сервисного аудита:

а) физическая и нематериальная

б) внешняя и внутренняя

в) материальная и нематериальная

г) физическая и ментальная

27. В сервисном аудите процессы сервисной деятельности определяются и группируются:

а) по стадиями жизненного цикла продукта;

б) по сервисной среде;

в) по услугам;

г) по видам обслуживания.

28. Из каких элементов состоит сервисный аудит:

а) комплекс правил проведения сервисного аудита;

б) комплекс правил персонализации продукта;

в) мотивация линейного персонала;

г) комплекс сервисных стандартов.

29. Установите соответствие этапов сервисного аудита:

а) 1 этап	1. Определение программы сервисного аудита
б) 2 этап	2. Выбор предмета сервисного аудита
в) 3 этап	3. Определение объекта сервисного аудита

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

а) углублению и расширению ассортимента;

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

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

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

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

а) углублению и расширению ассортимента;

© РГУТИС

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

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

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

32. Какие методы анализа не используют при разработке проекта ТРЗиК:

а) ситуационный анализ;
б) факторный анализ;
в) индексный анализ;
г) морфологический анализ.

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

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

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

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

35. Какой из методов анализа не относится к качественным:

а) сценарий;
б) экспертных оценок;
в) морфологических оценок;
г) регрессионный анализ.

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

а) оперативный план;
б) бизнес-план;
в) сводный план;
г) стратегический план.

37. Какой фактор влияет на качество обслуживания потребителей в ТРЗиК ия косвенным образом:

а) материально-техническая база;
б) технология обслуживания;
в) рынок труда;

© РГУТИС

г) управление качеством обслуживания.

38. На какой уровне не происходит формирование клиентурных отношений:
а) когнитивном;
б) функциональном;
в) прагматическом;
г) техническом.

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

40. Что из нижеперечисленного не является элементом технологической документации туристского проекта:
а) технологическая карта;
б) технологическая инструкция;
в) стандарт работы персонала;
г) паспорт объекта туристской индустрии.

Тематика докладов

Доклад выполняется каждым студентом (группой студентов до 3 чел.) на унифицированную тему «Анализ сервисной среды туристской территории (объекта) на примере….».

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

В докладе должны быть представлены:

- описание туристской территории (объекта);
- определение состава сервисной среды;
- формулировка цели анализа сервисной среды;
- обоснование задач сервисной среды;
- определение объекта и предмета анализа сервисной среды туристской территории (объекта).

Деловая игра «Формирование комфортного пребывания туриста на туристской территории»

Обязательным условием деловой игры является предварительное деление группы обучающихся на команды, численностью не более 7 человек и распределение ролей участников в команде:

• заказчик (1 чел.), выполняющий роль представителя туристской администрации, заинтересованной в развитии туристской территории

© РГУТИС

• руководитель проекта (1 чел.), выполняющий роль руководителя проектной группы;

• экспертное сообщество (остальные члены команды), выполняющие роль членов проектной группы.

Преподаватель готовит задания (описание туристской территории), с которыми заранее знакомится «заказчик» с целью постановки задач проектной группе. По желанию обучающихся «заказчик» может самостоятельно подготовить описание туристской территории (за качественное описание представляется 1 бонусный балл). В течение 20 минут «заказчик» описывает туристскую территорию, ставит цель будущего проекта и представляет свое видение результата. Далее проектная группа определяет задачи и распределяет работы (25 минут), осуществляет намеченные работы (90 минут). В завершение (45 минут) каждая подгруппа представляет свою работу заказчику. «Заказчик» может высказать обоснованные замечания, другие подгруппы вправе задавать уточняющие вопросы. По итогам презентации проекта «заказчик» должен выставить оценку проектной группе: принять, не принять или принять с условием доработки выполненный проект.

Контрольные задания:

Задание 1. Составить план работы над проектом

Задание 2. Выявить ключевые факторы развития сервисной среды туристской территории.

Задание 3. Разработка комплекса мер по развитию сервисной среды туристской территории.

Case-study, разбор конкретных ситуаций

Case-study 1 Инвестиционный проект Московской области «Создание туристско-рекреационного кластера «Русская Палестина»



© РГУТИС


ФИНАНСИРОВАНИЕ ИНВЕСТИЦИОННОГО ПРОЕКТА
«СОЗДАНИЕ ТРК «РУССКАЯ ПАЛЕСТИНА»
HYATT REGENCY
I этап:
Строительство многофункционального гостиничного комплекса «HYATT REGENCY MOSCOW ISTRA RESORT»
Внебюджетные средства: 2673,2 млн. руб.
75 %
Федеральный бюджет: 631, 3 млн. руб.
Областной бюджет: 257млн. руб.
Муниципальный бюджет: 13,5 млн. руб.
I этап: 3 575 млн. руб.

© РГУТИС

ПОКАЗАТЕЛИ ЭФФЕКТИВНОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ИНВЕСТИЦИОННОГО ПРОЕКТА

Объем туристского и экскурсионного потока в Московской области



Объем туристского и экскурсионного потока в ТРК «Русская Палестина»



5

ОБЕСПЕЧИВАЮЩАЯ ИНФРАСТРУКТУРА I ЭТАПА СОЗДАНИЯ ТРК «РУССКАЯ ПАЛЕСТИНА»

1 072,8 млн. руб.

2016

- Развитие пляжной территории — **400 млн. руб.**

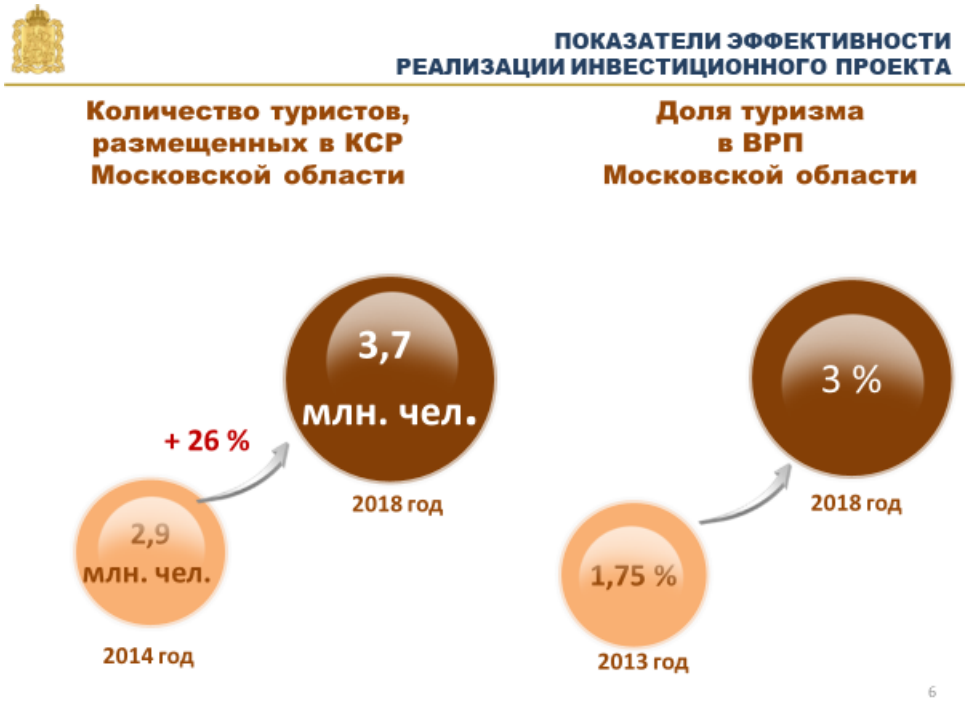
2017

- Газопровод
- Водозаборные сооружения
- Слаботочные сети
- Водопровод
- Дорога
- Электричество
- Канализация

672,8 млн. руб.

4

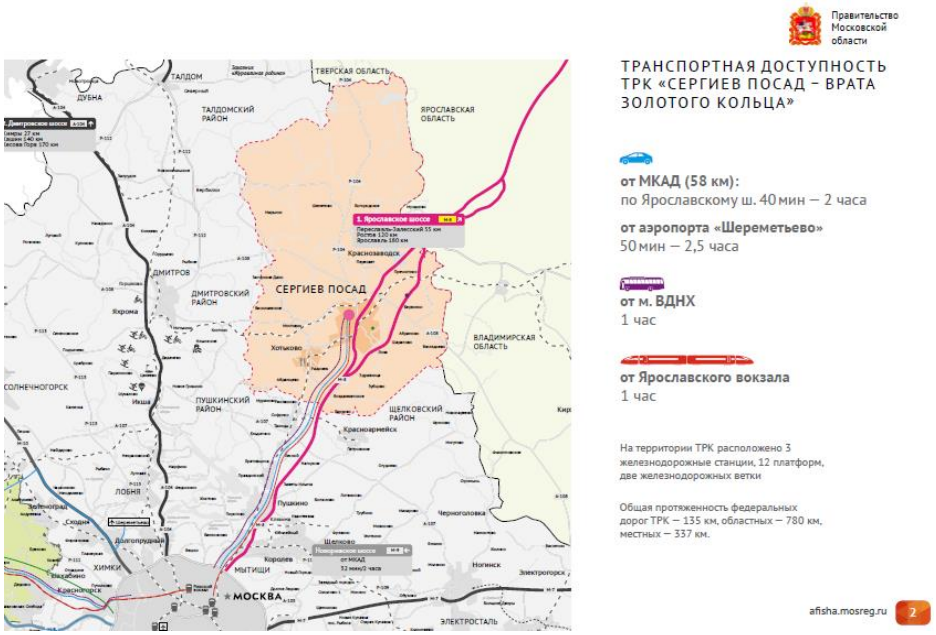
© РГУТИС



Ознакомьтесь с приведенным материалом. Обоснуйте свое мнение по поводу:

1. Состава проекта туристско-рекреационного кластера.
2. Определите целевой сегмент кластера.
3. Определите основные элементы сервисной среды кластера.
4. Представьте основной состав нормативно-технической документации кластера.

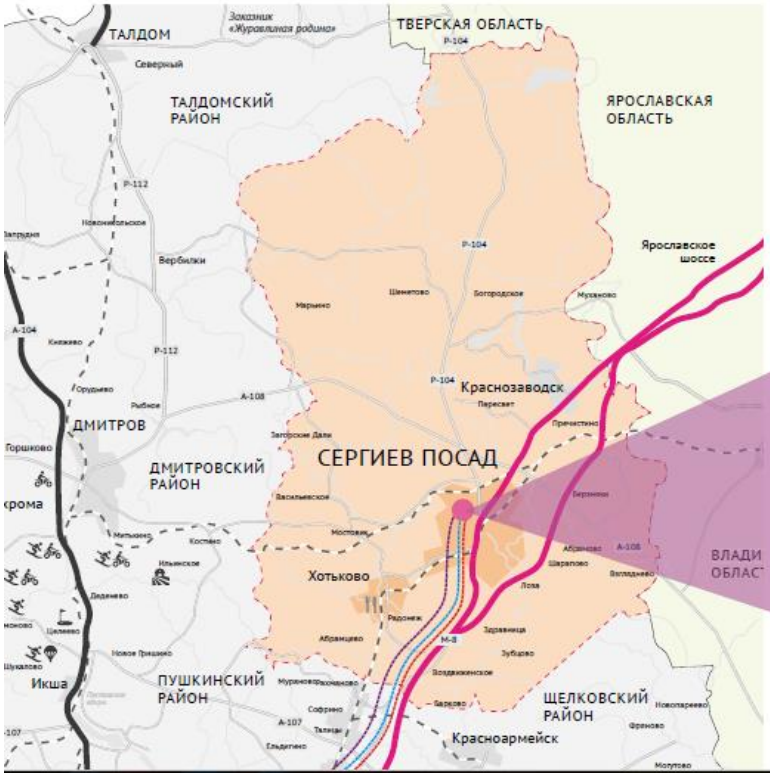
Case-study 2[1]. Туристско-рекреационный кластер «Сергиев-Посад: врата Золотого кольца»



[1] По материалам Министерства культуры Московской области

© РГУТИС

Правительство Московской области



ГРАНИЦЫ И ЯДРО КЛАСТЕРА

Границы кластера — административные границы Сергиево-Посадского муниципального района

Ядро кластера — исторический центр г. Сергиев Посад

Доминанта кластера — Свято-Троицкая Сергиева Лавра



afisha.mosreg.ru 3

Правительство Московской области

ФИНАНСИРОВАНИЕ ИНВЕСТИЦИОННОГО ПРОЕКТА

2016 – 2018 гг.



Общий объем инвестиций
8 000 млн. ₽

Внебюджетные средства:
5 600 млн. ₽

Федеральный бюджет:
1680 млн. ₽

Областной бюджет:
683 млн. ₽

Муниципальный бюджет:
37 млн. ₽

afisha.mosreg.ru 4

© РГУТИС

Правительство Московской области

ОСНОВНЫЕ ЦЕНТРЫ ПРИТЯЖЕНИЯ ТУРИСТСКОГО ИНТЕРЕСА В КЛАСТЕРЕ



Сергиево-Посадский государственный историко-художественный музей-заповедник

Свято-Троицкая Сергиева Лавра





Государственный историко-художественный и литературный музей-заповедник «Абрамцево»



Гефсиманский Черниговский скит



Художественно-педагогический музей игрушки



Гремячий ключ



Радонеж

afisha.mosreg.ru 5

http://prohotelia.com/wp-content/uploads/2015/10/TiGi.jpeg

Правительство Московской области

ПЕРСПЕКТИВНЫЕ ЦЕНТРЫ ПРИТЯЖЕНИЯ ТУРИСТОВ В КЛАСТЕРЕ

- Туристские маршруты проекта «Северная Гефсимания»
- Проект «Игрушки России»
- Этно-парк «Кочевник»
- Этно-культурный туристический комплекс «Деревня Тыгыдым»

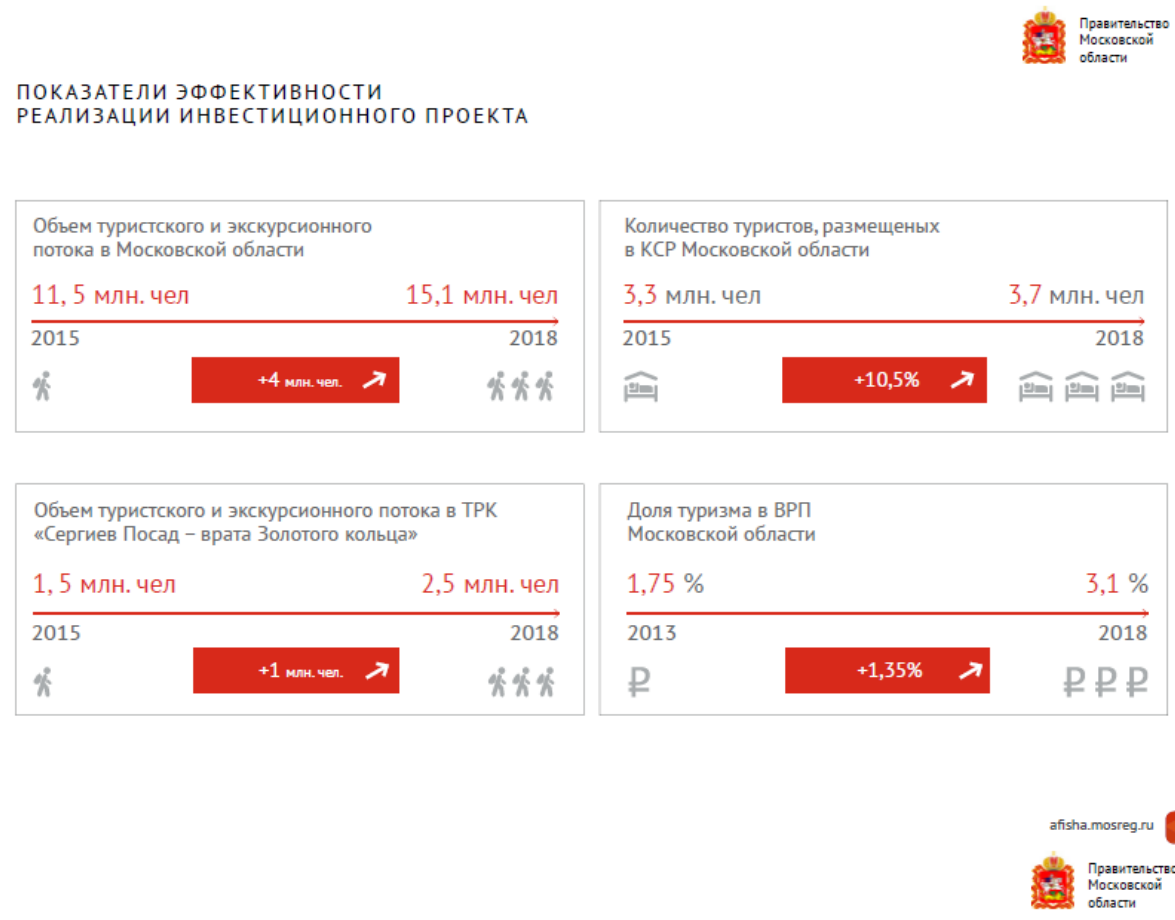
Объекты паломничества и туризма на территории «Медленного города»

- Туристский транспортно-пересадочный узел с торговыми площадями
- Учебно-просветительский центр, конференц-холл и медиацентр
- Миссионерский центр
- Центр искусств и ремесел
- Центр паломничества и туризма
- Многофункциональный центр
- Паломнический медицинский центр



afisha.mosreg.ru 6

© РГУТИС





Ознакомьтесь с приведенным материалом. Обоснуйте свое мнение по поводу:

© РГУТИС

1. Состава проекта туристско-рекреационного кластера.
2. Определите целевые сегменты кластера.
3. Определите основные элементы сервисной среды кластера.
4. Представьте основной состав нормативно-технической документации кластера.

Конкретная ситуация 1[2].

Rata-news. №4428

Аржан Малацагаев: «Бурятия – это не только Байкал. У нас самобытная республика с уникальной культурой»

- Не раз приходилось слышать предложения о совместном продвижения Иркутской области и Бурятии под единым брендом, поскольку в обоих случаях речь идет, прежде всего, о Байкале. Насколько, по-вашему, состоятельна такая идея?

- Это постоянно обсуждается на совместных мероприятиях двух регионов. Сейчас идея оформлена в концепцию в рамках проекта «Байкал – великое озеро». Предполагается, что скоординированные усилия и затраты позволят увеличить или качественно улучшить общий турпоток на Байкал. Но для Бурятии важно понимать, какое у бренда будет прикладное применение. В любом союзе преимущество получает тот, у кого изначальные позиции были выше. В контексте Байкала это точно не Бурятия. То есть к нам поедут «остатки», когда Иркутская область переполнится.

И Бурятия – это не только Байкал. Это самобытная республика с уникальной культурой и искусством. Мы самобытны, поэтому нам будет сложно извлечь плюсы из совместного продвижения и единого бренда.

- Действительно, когда говорят о Байкале, часто имеют в виду именно Иркутскую область. Как сейчас делится поток между двумя регионами?

- Точными цифрами, думаю, никто не владеет. По экспертным оценкам, на Иркутскую область приходится до 75% всего турпотока на Байкал. Но в Бурятии есть свои достоинства, которые заслуживают большего внимания со стороны туристов и турбизнеса.

- А можете обозначить плюсы и минусы той и другой стороны?

- Если коротко, Иркутская область – это более развитая инфраструктура, Бурятия – буддийская культура и более разнообразная природа.

С Иркутской стороны три основных точки притяжения: поселок Листвянка в 60 километрах от Иркутска, Кругобайкальская железная дорога и остров Ольхон. В Листвянке много гостиниц, ресторанов. Там порт, познавательный Байкальский музей Иркутского научного центра, смотровая площадка. Минус – скученность, многолюдность, шум, и зачастую это не нравится людям, которые искали тишины и уединения.

Кругобайкальская железная дорога – восторг! Она проходит совсем рядом с берегом Байкала через великолепные арки и тоннели. Ее минусы – высокая цена и недостатки сервиса.

Ольхон стал своего рода визитной карточкой всего направления. Самая, наверное, растиражированная фотография Байкала: вид скалы Шаманка с острова. Опять-таки, минусы

[2] http://ratanews.ru/news/news_31102017_2.stm

© РГУТИС

места – многолюдность, а также проблемы с дорогой до острова и размещением.

В Бурятии более разнообразная природа. На иркутском берегу преимущественно горы и каменистые пляжи, у нас – тайга и песчаные берега. И, конечно, национальный колорит. Над Улан-Удэ на горе возвышается буддийский храм, а в оформлении повсеместно используются азиатские орнаменты. Есть в Бурятии такие известные места, как Забайкальский национальный парк, Чивыркуйский залив, Ушканьи острова. Это территория национальных парков, где запрещено любое строительство.

- На чем специализируется ваша компания? Какие туры самые востребованные?

- Мы работаем в сфере въездного туризма, компания существует с 2006 года. Генеральный директор – Рада Жалсараева, моя мама, в туризме с 1980-х годов, в прошлом возглавляла местный «Интурист» а также республиканское агентство по туризму. Опыт у нас большой, поэтому мы можем предложить любые программы.

Одно из основных направлений работы – транзитные туристы, которые путешествуют по Транссибу и останавливаются в Улан-Удэ на одну-две ночи. Город удобно расположен, здесь магистраль соединяется с Трансмонгольской железной дорогой, и туристы часто делают остановку. Посещают деревни старообрядцев, бурятские села и, конечно, Иволгинский дацан – комплекс буддийских храмов, резиденция Хамбо-ламы, главы буддистов России.

Транзитные туристы из Европы любят останавливаться в семьях, готовить вместе с хозяевами бурятскую национальную еду, знакомиться с культурой и бытом. Это у нас уже отлажено, и мы даже сами принимаем гостей у себя дома.

В последние годы заметно выросло количество больших организованных групп из Азии, преимущественно из Китая, Южной Кореи, Японии. Обычно программа для них включает посещение Байкала на три дня и Улан-Удэ на два дня. Очень любят вечерние посиделки возле костра с приготовлением байкальской рыбы.

- А ваши самые любимые туры какие?

- Мне нравятся те, где задействован водный транспорт. Больше всего люблю отдыхать на территории Забайкальского национального парка. Он входит в состав Баргузинского заповедника, который был создан еще во времена Российской Империи для сохранения баргузинского соболя, которого тогда называли «черным золотом». Там запрещено строительство, и это прекрасное место для уединенного отдыха: много красивых бухт, горячие источники, отличная рыбалка. Если уплыть дальше на север от Чивыркуйского залива, то попадаешь в совершенно безлюдные места. Только лес, тайга, горы, прозрачная – настоящая байкальская – вода. Там нерпы лежат на камнях и плюхаются в озеро, заметив приближающегося человека. Мы возим туда индивидуалов небольшими группами. Вот эти туры мои самые любимые.

- Откуда чаще всего приезжают иностранцы?

- В последнее время – из Китая и Южной Кореи. Доля туристов из Европы и США относительно невысокая, если считать по количеству человек, так как это, как правило, индивидуалы. А заявок много, особенно от тех, кто путешествуют по Транссибу. К сожалению, для европейцев и американцев Бурятия остается довольно дорогим направлением. Во-первых, из-за перелета – сначала до Москвы, потом до Улан-Удэ. Во-вторых, в сезон у нас на Байкале номера стоят в среднем 5,5 тыс. рублей в сутки. Но те, кто до нас все-таки добираются, остаются довольны, потому что приезжают именно за культурой, бытом, уникальностью.

© РГУТИС

- Заметили ли вы всплеск интереса к внутреннему туризму в последние годы? Как оцениваете прошедшее лето?

- Поток в последние годы понемногу, но рос. И не только за счет гостей из Азии, на которых повлияло падение курса рубля. Сыграл свою роль внутренний туризм, в 2019-2021 годах больше стало туристов с запада России. Скорее всего, это было связано с политикой, санкциями, а также с тем, что некоторые категории граждан попали в списки невыездных. А вот минувшим летом поток туристов на Байкал, и россиян, и европейцев, значительно уменьшился. Вообще в этом году, если бы не рост турпотока из Китая, был бы провал.

- А рост турпотока нужен ли вам?

- Нужен, особенно, если учесть, что позиции нашего старта невысокие. Туристов много летом, в межсезонье счет идет на десятки, максимум на сотни. При этом в Бурятии немало маршрутов, которые пока не сильно востребованы, но при должном отношении, улучшении инфраструктуры, продвижении могли бы стать популярными.

В межсезонье хорошо продается Новый год, но – только гостиницы, которые делают интересные программы и имеют хорошие номера. Еще всплеск в феврале-марте. В другое время туристов вообще нет. А потенциал у зимнего Байкала есть, особенно с середины февраля до начала апреля, в это время надо ехать на байкальский лед. В остальные месяцы сложно – объективно холодно, ветрено, пейзажи не очень. Может лучше продаваться и в мае, если начать его раскручивать. В это время все начинает цвести, очень красиво! Но есть проблема судоходства, по льду уже нельзя, а по воде – еще нельзя.

Отдельная тема – уровень обслуживания туристов. Организованную группу обязательно сопровождает кто-то из руководства нашей компании, а не только гид и переводчик. По-другому, к сожалению, в нашем регионе трудно обеспечить качественный прием туристов.

- Что вы имеете в виду?

- Я порой поражаюсь: построены дорогие гостиницы, десятки миллионов вложены, а отношение к сервису у владельцев странное. Администраторы частенько не знают, как вести себя с группой, а когда надо решить проблему, раздражаются – мол, чего пристали. Я бы сказал, что индустрия гостеприимства, каковой она должны быть, у нас только зарождается.

Персонал меняется каждый год, обучение либо тяп-ляп, либо вообще никакого. Перед приездом группы надо тщательно проговаривать все детали, даже номера проверять. Кстати, именно поэтому в Бурятии не такой большой самостоятельный поток. Даже китайские компании знают – если хочешь качества, работай с местными турфирмами, которые проконтролируют каждый шаг.

- А самих гостиниц достаточно?

- Инфраструктура, конечно, шагнула далеко вперед. Еще несколько лет назад гостиниц не хватало, особенно где можно было размещать большие группы. Сейчас с этим проблем ощутимо меньше. Есть выбор отелей, в том числе «Мэрген Батор» 5*. В Улан-Удэ новые гостиницы появляются каждый год. На Байкале тоже строятся, хоть и медленнее. В следующем году должны появиться несколько новых гостиниц, они сейчас строятся на китайские деньги.

- Проблемы китайского турпотока – серые схемы, специальные магазины, торгующие за наличные и т.п. – для Бурятии актуальны?

© РГУТИС

- Можно сказать, что у нас таких проблем нет. Негативная картина скорее появляется там, где речь идет о регулярных больших потоках. Нас же китайский рынок задевает небольшим краешком. По официальным данным, по безвизовым спискам нас посещает около 1500 человек, а вместе с теми, кто заезжает через другой регион, – около 10 тысяч. И весь этот поток проходит официально через местные туркомпании.

Туристов из Китая можно поделить на две части. Первая – небольшие группы, которые едут ради природы Байкала. Как правило, они с юга страны, посещают в основном национальные парки, проводят здесь не меньше недели. Вторая – большие группы, которые проезжают регион транзитом: автопробеги, поезд из Забайкальска до Иркутска, пересадка на самолет в Москву. Они останавливаются в регионе на два-три дня – одну ночь, как правило, проводят в городе, вторую на Байкале.

http://prohotelia.com/wp-content/uploads/2015/07/Hotel-Guest-Satisfaction-Index-2021.jpg

Исходя из представленной характеристики данной ситуации в регионе, определите:

1. Элементы сервисной среды, способствующие росту удовлетворенности гостей.
2. Особенности сервисной среды региона.
3. Оцените возможности изменения сервисной среды региона.http://prohotelia.com/wp-content/uploads/2015/07/Hotel-Guest-Satisfaction-Budget.jpg

Конкретная ситуация 2[3]. Этнопарк "Кочевник" лучший парк отдыха в Московской области.

Ознакомьтесь с информацией, представленной на сайте http://ethno-park.ru/

Исходя из анализа представленной информации, определите:

1. Состав сервисной среды.
2. Метод, который был выбран при проектировании сервисной среды.
3. Соответствие сервисной среды целевым сегментам.

Индивидуальный / групповой проект

Индивидуальный / групповой проект выполняется по общей тематике «Проведение сервисного аудита туристско-рекреационных зон и комплексов (направления его деятельности) и подготовка предложений по совершенствованию сервисной среды». В содержании проекта должны быть аргументированно представлены:

- результаты анализа внешней и внутренней среды ТРЗиК, показывающие потребность в сервисном аудите или совершенствовании сервисной среды;
- программа сервисного аудита сервисной среды и процесса обслуживания потребителей ТРЗиК и оценка состояния объектов исследования;
- использованные подходы и методы проектирования сервисной среды;
- соответствие требованиям туристской индустрии;
- предложения по составу нормативно-технической документации;
- планирование эффекта влияния на результаты деятельности ТРЗиК.

[3] http://ethno-park.ru/

© РГУТИС

Задания для промежуточной аттестации

Тесты

1. Какой элемент не относится к числу основных составляющих сервисной среды современных туристско-рекреационных зон и комплексов:

а) навигация;
б) бытовые удобства;
в) общественное питание;
г) музейная экспозиция.

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

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

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

а) тестирования сервисной среды
б) стратегического планирования развития сервисной среды
в) освоения рынка
г) разработки сервисной среды

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

а) диаграммное проектирование;
б) точки соприкосновения;
в) потребительский сценарий;
г) программное моделирование;
д) реинжиниринг.

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

а) чрезмерный акцент на невидимую часть процесса производства услуги;
б) его применение требует значительных временных затрат;
в) предполагается использование специализированных программных пакетов;
г) обязательно требуется значительный опыт работы.

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

а) эффективная интеграция невидимой части услуги;
б) в процессе составления такого протокола возможно выявить сильные и слабые аспекты существующего процесса обслуживания;
в) тест на практичность и эффективность отдельных этапов и задач процесса обслуживания;

© РГУТИС

г) возможность начала проектирования обслуживания с «чистого листа».

7. Какой подход к разработке туристского проекта в отношении сервисной среды проектируемого объекта используется инвестором, не специализирующемся в туризме:
а) типовое проектирование
б) индивидуальное проектирование
в) аутсорсинг
г) нормативное проектирование

8. Какой подход к разработке туристского проекта в отношении сервисной среды проектируемого объекта используется при формировании нового несетевого туристского объекта:
а) типовое проектирование
б) индивидуальное проектирование
в) прототипирование
г) нормативное проектирование

9. Какой подход к разработке туристского проекта в отношении сервисной среды проектируемого объекта используется при формировании сети туристских объектов:
а) типовое проектирование
б) индивидуальное проектирование
в) аутсорсинг
г) нормативное проектирование

10. К методам планирования деятельности туристских комплексов и компаний, обслуживания потребителей не относят:
а) технико-экономическое обоснование;
б) бизнес-планирование;
в) аналогичное планирование;
г) оперативное планирование.

11. Проектирование сервисной среды ТРЗиК с помощью достижений НТП отражает его роль по:
а) углублению и расширению ассортимента;
б) развитию процесса индивидуализации потребностей, обусловливающую технологические новации, позволяющие персонифицировать продукт и предлагать потребителю участвовать в производстве и продаже нужного товара;
в) созданию возможности разрабатывать новые технологии торговли, которые привносят многообразие в потребительские практики;
г) созданию гибкого, многофункционального оборудования, возможности которого способствуют и во многом обеспечивают развитие индивидуализированного спроса.

12. Сервисный аудит это:
а) контроль сервисной деятельности;
б) вид финансового аудита;
в) вид маркетингового аудита;

© РГУТИС

г) проводимый независимым специалистом (ами) процесс доказательства соответствия фактической сервисной деятельности сервисным стандартам/предлагаемому сервису.

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

а) углублению и расширению ассортимента;

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

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

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

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

а) углублению и расширению ассортимента;

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

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

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

15. Какие методы анализа не используют при разработке проекта ТРЗиК:

а) ситуационный анализ;

б) факторный анализ;

в) индексный анализ;

г) морфологический анализ.

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

а) процесс соединения или объединения ранее разрозненных вещей или понятий в целое или набор;

б) логический переход от общего к частному;

в) логический переход от частного к общему;

г) метод исследования, характеризующийся выделением и изучением отдельных частей объектов исследования.

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

а) процесс соединения или объединения ранее разрозненных вещей или понятий в целое или набор;

б) логический переход от общего к частному;

в) логический переход от частного к общему;

г) выделение и изучение отдельных частей объектов исследования.

© РГУТИС

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

а) оперативный план;
б) бизнес-план;
в) сводный план;
г) стратегический план.

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

д) картографическая, инженерная, геологическая, топографическая, геодезическая, почвенная и гидрологическую документация;
е) паспорта объектов туристской индустрии;
ж) инструкции о правилах использования оборудования, туристского снаряжения, других технических изделий, каталоги фирм, рекламные чертежи и рисунки и т. д.;
з) технологические карты.

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

д) технологическая карта;
е) технологическая инструкция;
ж) стандарт работы персонала;
з) паспорт объекта туристской индустрии.

Задания для выполнения мини-проектов

Задание для выполнения мини-проекта 1.

Ознакомьтесь с представленной ниже инфографикой Туристической ассоциации «Мир без границ», характеризующей основные потребности китайских туристов в России.



Источник: http://www.visit-russia.ru

© РГУТИС



Источник: http://www.visit-russia.ru

Используя представленную информацию определите основные положения и метрики проекта по проектированию сервисной среды для туристской зоны, включающей гостиницу, музей и торговую зону, решившего развивать сервис для данной целевой аудитории:

1. Сформулируйте цель и задачи проекта.
2. Определите объекты анализа сервисной среды.
3. Определите не менее 2 базовых показателей планирования и оценки сервисной деятельности и обслуживания китайских туристов.
4. Выберите метод проектирования сервисной среды для китайских туристов.
5. Определите состав нормативно-технической документации проекта.
6. Составьте перечень основных работ в проекте по развитию сервисной среды для китайских туристов. Выделите основные группы и предложите организационную структуру / выполнения данного проекта.

Задание для выполнения мини-проекта 2.

Собственник туристского комплекса (музейный комплекс и парковая зона) поставил задачу оценить качество обслуживания туристов и предложить сценарии развития сервисной среды. Общие данные о комплексе: музей усадебного быта, пространство для мастер-классов, предприятие общественного питания, в т.ч. с залом для реставрации усадебных обедов, парковая зона с обычным ландшафтным дизайном. Основные группы посетителей: взрослые и семьи с детьми, продолжительность пребывания от 2 до 5 часов.

Определите основные положения проекта по развитию сервисной среды:

1. Сформулируйте цели и задачи проектирования сервисной среды.
2. Постройте дерево целей проекта.
3. Предложите состав нормативно-технической документации проекта.

© РГУТИС

Фонды оценочных средств по дисциплине

Тесты

1. Какой элемент не относится к числу основных составляющих сервисной среды современных туристско-рекреационных зон и комплексов:

д) навигация;
е) бытовые удобства;
ж) общественное питание;
з) музейная экспозиция.

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

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

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

д) тестирования сервисной среды
е) стратегического планирования развития сервисной среды
ж) освоения рынка
з) разработки сервисной среды

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

е) диаграммное проектирование;
ж) точки соприкосновения;
з) потребительский сценарий;
и) программное моделирование;
к) реинжиниринг.

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

д) чрезмерный акцент на невидимую часть процесса производства услуги;
е) его применение требует значительных временных затрат;
ж) предполагается использование специализированных программных пакетов;
з) обязательно требуется значительный опыт работы.

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

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

© РГУТИС

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

д) типовое проектирование
е) индивидуальное проектирование
ж) аутсорсинг
з) нормативное проектирование

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

д) типовое проектирование
е) индивидуальное проектирование
ж) прототипирование
з) нормативное проектирование

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

д) типовое проектирование
е) индивидуальное проектирование
ж) аутсорсинг
з) нормативное проектирование

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

д) технико-экономическое обоснование;
е) бизнес-планирование;
ж) аналогичное планирование;
з) оперативное планирование.

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

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

12. Сервисный аудит это:

д) контроль сервисной деятельности;
е) вид финансового аудита;
ж) вид маркетингового аудита;

© РГУТИС

з) проводимый независимым специалистом (ами) процесс доказательства соответствия фактической сервисной деятельности сервисным стандартам/предлагаемому сервису.

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

д) углублению и расширению ассортимента;

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

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

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

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

д) углублению и расширению ассортимента;

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

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

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

15. Какие методы анализа не используют при разработке проекта ТРЗиК:

д) ситуационный анализ;

е) факторный анализ;

ж) индексный анализ;

з) морфологический анализ.

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

д) процесс соединения или объединения ранее разрозненных вещей или понятий в целое или набор;

е) логический переход от общего к частному;

ж) логический переход от частного к общему;

з) метод исследования, характеризующийся выделением и изучением отдельных частей объектов исследования.

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

д) процесс соединения или объединения ранее разрозненных вещей или понятий в целое или набор;

е) логический переход от общего к частному;

ж) логический переход от частного к общему;

з) выделение и изучение отдельных частей объектов исследования.

© РГУТИС

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

д) оперативный план;
е) бизнес-план;
ж) сводный план;
з) стратегический план.

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

и) картографическая, инженерная, геологическая, топографическая, геодезическая, почвенная и гидрологическую документация;
к) паспорта объектов туристской индустрии;
л) инструкции о правилах использования оборудования, туристского снаряжения, других технических изделий, каталоги фирм, рекламные чертежи и рисунки и т. д.;
м) технологические карты.

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

и) технологическая карта;
к) технологическая инструкция;
л) стандарт работы персонала;
м) паспорт объекта туристской индустрии.

7.4. Содержание занятий семинарского типа.

Цель занятий семинарского типа по дисциплине «Технологии проектирования и управление сервисной средой туристско-рекреационных зон и комплексов» - закрепить полученные в ходе лекций и самостоятельной работы знания, а также развить навыки в пределах компетенций, на формирование которых направлена дисциплина в соответствии с рабочей программой.

Задачи занятий семинарского типа по дисциплине «Технологии проектирования и управление сервисной средой туристско-рекреационных зон и комплексов»:

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

Занятия семинарского типа включают в себя: заслушивания и обсуждения докладов с презентациями, деловую игру, разбор конкретной ситуации, Case-study,

© РГУТИС

презентацию и защиту индивидуальных и групповых проектов, выездные занятия на специализированных выставках, групповые и индивидуальные консультации.

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

Тематика занятий семинарского типа

Для очной формы обучения

Раздел 1. Концепция сервисной среды туристско-рекреационных зон и комплексов

Занятие семинарского типа 1

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

Тема занятия: Исследования при разработке сервисной среды ТРЗиК

План занятия семинарского типа:

1. Становление постиндустриальной экономики, ее признаки.
2. Развитие сервисного общества и сервисной экономики.
3. Актуальные направления научных исследований и практических разработок в туристском бизнесе в рамках сервисной экономики.
4. Сервисные технологии туристских зон и комплексов.
5. Развитие туристского рынка: умножение видов предложения.
6. Эволюция сервисной среды: состав и структура

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

Практические навыки.

- способность выявлять приоритетные направления в проектировании турпродуктов,
- готовность к проектированию сервисной среды.

Контрольные задания:

Задание 1. На основании данных таблицы 1 провести анализ общих трендов развития туристской индустрии в России. Сформулируйте выводы о направлениях развития. Определите, какие данные (показатели) могут понадобиться для более подробного исследования.

Таблица 1

Основные показатели развития туристской индустрии[4]

	2016	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**
Число туристских фирм (на конец года) - всего	**10266**	**10773**	**11324**	**11614**	**11893**	**12395**
в том числе занимались:						
туроператорской деятельностью	548	463	478	445	349	549
туроператорской и турагентской деятельностью	1351	1441	1362	1306	1159	1 479

[4] https://www.russiatourism.ru/

© РГУТИС

турагентской деятельностью	7787	8265	8936	9307	9701	9 300
только продвижением туров (путевок)	...	…	…	…	…	…
иной туристской деятельностью	...	…	…	…	…	…
только экскурсионной деятельностью	580	604	548	556	684	1 067
Средняя численность работников (включая внешних совместителей и работников несписочного состава), тыс. человек	**47**	**49**	**50**	**45**	**48**	**40[1]**
Число реализованных населению турпакетов – всего, тыс.	**4427**	**4763**	**5384**	**4384**	**4024**	**3352**
из них гражданам России:						
по территории России	929	905	969	992	1331	1529
по зарубежным странам	3326	3738	4240	3253	2482	1625
Стоимость реализованных населению турпакетов – всего, млн. руб.	**175366**	**208118**	**249898**	**243453**	**239554**	**192624**
из них гражданам России:						
по территории России	21265	22746	23876	25444	50517	49166
по зарубежным странам	152610	183309	222002	214308	183970	138120

1) с 2016 по 2020года средняя численность работников, включала внешних совместителей и работников, выполнявших работы по договорам гражданско-правового характера, с 2021 г. без внешних совместителей и работников не списочного состава

Задание 2. На основании данных рис. 1 сделайте вывод о сервисной специализации гостиничной индустрии региона, сформулируйте гипотезу о целевых аудиториях потенциальных турпродуктов. Сопоставьте свои выводы с известными сведениями о туристском потенциале региона и представьте заключение об их соответствии и перспективах развития.

© РГУТИС

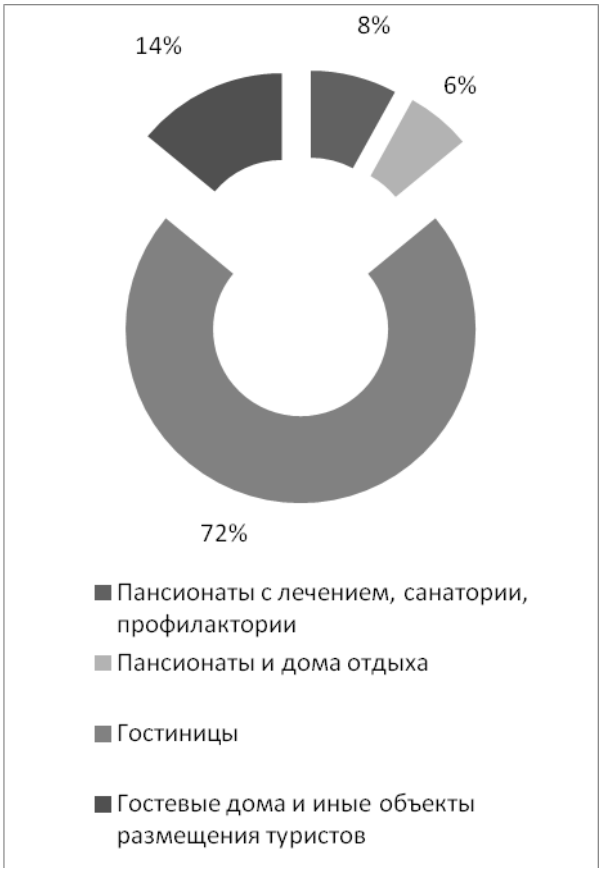


Рисунок 1. Структура индустрии гостеприимства Сергиево-Посадского муниципального района Московской области (2021)

Занятие семинарского типа 2

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

Тема занятия: Сервисная среда ТРЗиК: технологический аспект.

План занятия семинарского типа:

1. Сервисные технологии в туризме: виды, области применения.
2. Технологии формирования и диверсификации продукта ТРЗиК.
3. Технологии формирования и диверсификации обслуживания в ТРЗиК.
4. Технологии организации общественного питания в ТРЗиК: сервисная составляющая.
5. Сервис в общественных зонах ТРЗиК.

Целью занятия семинарского типа является закрепление знаний основных элементов сервисной среды ТРЗиК и развитие умений и навыков проектирования сервисной среды.

Практические навыки.

- способность разрабатывать новые туристские проекты, соответствующие требованиям туристской индустрии, выявлять приоритетные направления в проектировании, составлять необходимую нормативно-техническую документацию;
- готовность к проектированию сервисной среды.

Контрольные задания:

© РГУТИС

Задание 1. Ознакомьтесь со статьей «В Москве на Зубовской улице появится бутик-отель на 90 номеров». Сформулируйте выводы об особенностях состава сервиса бутик-отелей, используемых ими технологиях, о перспективах развития этого сегмента в крупных городах, в курортных зонах, в малых городах и иных регионах. Определите, какими факторами обусловлена востребованность бутик-отелей в Москве.

В Москве на Зубовской улице появится бутик-отель на 90 номеров

02.06.2021, Rata-news, №4320

Девелопер KR Properties бизнесмена Александра Клячина планирует построить бутик-отель общей площадью 25 930 кв. м на Зубовской улице в Москве. Комплекс будет включать 91 гостиничный номер, 120 апартаментов на продажу, паркинг на 111 машино-мест и объекты инфраструктуры, в том числе ресторан, бассейн, хамам, зону спа и консьерж-службу. Строительство комплекса, по их словам, начнется уже в третьем квартале 2017 году.

KR Properties входит в Gleden Invest Клячина и специализируется на строительстве апартаментов в промышленных зданиях (так называемых лофтов) и офисов. В ее портфеле, по собственным данным, около 600 тыс. кв. м недвижимости. Среди проектов – деловые кварталы «Красная Роза» и «Даниловская мануфактура». У г-на Клячина богатый опыт в гостиничной недвижимости. В Gleden Invest входит Azimut Hotels – одна из крупнейших гостиничных сетей в России, под управлением которой 6 тыс. номеров. Структуре бизнесмена также принадлежит гостиница «Метрополь» в Театральном проезде. Кстати, управлять проектом KR Properties на Зубовской улице будет команда этого отеля.

Строительство бутик-отелей, как правило, недешево, предупреждает управляющий партнер Colliers International Николай Казанский. Инвестиции в проект KR Properties он оценивает в 6-7 млрд рублей. При этом стоимость номеров и апартаментов в таких проектах также на 10-20% выше, чем в аналогичных комплексах премиального сегмента, добавляет заместитель гендиректора по развитию индустрии гостеприимства CBRE Станислав Ивашкевич. Кредитор проекта – банк «ФК Открытие», уточняет один из консультантов.

Сегмент бутик-отелей в Москве еще развит мало, сказала «Ведомостям» руководитель департамента гостиничного бизнеса JLL Татьяна Веллер. Инвесторы до последнего времени не сильно разбирались в нем и шли по простому пути – привлекали в проекты крупных сетевых операторов, соглашается Ивашкевич. Пионером здесь стал Golden Apple на Малой Дмитровке, открывшийся 10 лет назад. Недавно заработал отель StandArt на Страстном бульваре и строится гостиница Bulgari на Никитской улице.

В этой нише сейчас заявляется и открывается все больше новых независимых проектов с маленьким номерным фондом, например, отель Moss на Мясницкой от Ginza Project. Спрос на продукт есть, но в данном случае основным вопросом станет время выхода на рынок и изменение конкуренции в районе к тому моменту, резюмирует г-жа Веллер. В целом, по ее мнению, проект KR Properties будет востребован: он расположен в центральном районе Москвы с хорошей транспортной доступностью, а также вблизи офисов «Красной Розы» и других кластеров деловой активности, туристических и культурных достопримечательностей.

Задание 2. По мнению «Кантри клуб» ТОП-10 лучших спа-отелей Подмосковья (http://kantri.club/blog/top_10_luchshikh_spa_otelei_podmoskovia) составляют: отель Les Art Resort, Солнечный парк-отель & Спа, Mistral SPA-отель, SPA-отель Свежий Ветер, природный курорт Яхонты, Артурс Village & SPA Отель, SPA-отель Welna, парк-отель

© РГУТИС

Орловский, комплекс отдыха Бекасово, курорт Красная Пахра. Проведите сравнительно-сопоставительный анализ этих средств размещения, сформулируйте выводы о составе сервиса и особенностях целевой аудитории. Составьте перечень используемых сервисных технологий как минимум для одного из рассматриваемых отелей.

Занятие семинарского типа 3

Вид занятия семинарского типа: деловая игра «Форсайт-сессия «Стратегия будущего».

Тема занятия: Разработка инструментов анализа сервисной среды.

План занятия семинарского типа:

Выполнение практического задания и взаимная оценка. Практическое задание выполняется индивидуально или группой студентов (до 3 человек). Содержание практического задания: в зависимости от сформулированных на предыдущих занятиях семинарского типа цели, задач, объекта и предмета анализа сервисной среды туристской территории (иного объекта) разработать инструмент проведения исследования (чек-лист, анкета, сценарий интервью/фокус-группы). Вид инструмента выбирается самостоятельно по желанию студента. По завершении разработки результаты представляются всей группе для оценки практической значимости, полноты и корректности.

Деловая игра «Формирование комфортного пребывания туриста на туристской территории»:

- Знакомство групп с заданиями.
- Работа в группах.
- Презентация и защита подготовленных проектов.

Целью занятия семинарского типа является закрепление представлений о трендах развития сервисной составляющей туристской территории и ее влиянии на состояние туристской отрасли в регионе.

Практические навыки.

- способность разрабатывать новые туристские проекты, соответствующие требованиям туристской индустрии, выявлять приоритетные направления в проектировании, составлять необходимую нормативно-техническую документацию;
- готовность к проектированию сервисной среды.

Контрольные задания:

Задание 1. Составить план работы над проектом

Задание 2. Выявить ключевые факторы развития сервисной среды туристской территории.

Задание 3. Разработка комплекса мер по развитию сервисной среды туристской территории.

Занятие семинарского типа 4

Вид занятия семинарского типа: разбор конкретной ситуации, коллоквиум

Тема занятия: Оценка сервисной среды ТРЗиК.

План занятия семинарского типа:

1. Понятие качества сервисной среды ТРЗиК.
2. Подходы к проектированию туристского обслуживания в сервисной среды ТРЗиК.
3. Параметры и методы оценки качества сервиса сервисной среды ТРЗиК.
4. Сервисные стратегии сервисной среды ТРЗиК.

© РГУТИС

5. Состав нормативно-технической документации ТРЗиК.

Целью занятия семинарского типа является закрепление навыков проектирования сервисной среды ТРЗиК и разработки нормативно-технической документации.

Практические навыки.

- способность разрабатывать новые туристские проекты, соответствующие требованиям туристской индустрии, выявлять приоритетные направления в проектировании, составлять необходимую нормативно-техническую документацию;
- готовность к проектированию сервисной среды.

Контрольные задания:

Задание 1. Ознакомьтесь с данными табл. 2 о развитии сервиса для китайских туристов в странах Азиатско-Тихоокеанского региона. Какие из традиционных сервисных технологий / стандартов потребуют пересмотра? Какие новые сервисные технологии понадобятся туроператорам/экскурсионным бюро/отельерам для реализации своих планов? Какой из методов проектирования обслуживания целесообразно использовать при развитии такого сервиса?

Таблица 2

Услуги, оказываемые и планируемые к оказанию китайскими туристам, %

Уже предлагают гостям из Китая, %	Услуги	Планируют предлагать гостям из Китая, %
90	Бесплатный Wi-Fi	10
75	Завтрак в отеле	14
63	Чайник в номере отеля	11
41	Тапочки в номере отеля	11
32	Консьерж-сервис	9
29	Особые номера / запросы на категории отеля	10
25	Комната для курения	10
25	Аксессуары для детей	11
22	Китайские ТВ программы	16
21	Предоставление возможности выбрать предпочитаемый этаж при бронировании	13
19	Китайский чай	22
18	Путеводители на китайском языке	21
18	Предоставление возможности выбрать предпочитаемый номер при бронировании	15
18	Платежи UnionPay	18
17	Персонал, говорящий на китайском языке	17
15	Растворимая лапша в отеле	18
13	Сайт отеля на китайском языке	25
12	Информационные (приветствующие) материалы на китайском языке	24
12	Няня	11
10	SMART – приложения для регистрации и пр.	17
7	Китайский ресторан	13
7	Китайские опции в обслуживании номеров	17
7	Китайские газеты и журналы	16

© РГУТИС

Уже предлагают гостям из Китая, %	Услуги	Планируют предлагать гостям из Китая, %
6	Магазины, торгующие брендовыми товарами	12
5	Номера, оформленные по фен-шуй	11

Источник: Chinese International Travel Monitor 2017 // http://hotels.demos.center/

Задание 2. Ознакомьтесь с приведенной ниже статьей. Согласны ли Вы с мнением эксперта, что обязательная классификация «стимулирует повышение качества обслуживания и проведение соответствующих работ на каждом объекте»? Какие аргументы «против» обязательной классификации объектов размещения с позиции туристского бизнеса Вы можете привести?

На обязательную классификацию российских гостиниц во втором чтении дали три года
Rata-news №4476 от 15.01.2018

В минувшую пятницу Госдума во втором чтении приняла проект ФЗ № 69251-7 «О внесении изменений в федеральный закон "Об основах туристской деятельности в РФ" и Кодекс РФ об административных правонарушениях в целях совершенствования правового регулирования предоставления гостиничных услуг и классификации объектов туристской индустрии». Ожидается, что уже на днях поправки будут утверждены в третьем чтении.

Напомним, что действующий закон уже ввел обязательную классификацию гостиниц в городах проведения матчей чемпионата мира по футболу 2018 г. В соответствии с новым законом классификация становится обязательной на всей территории страны. Не полежат обязательной классификации «средства размещения, используемые для осуществления основной деятельности организаций отдыха и оздоровления детей, медицинских организаций, организаций социального обслуживания, физкультурно-спортивных организаций, централизованных религиозных организаций, а также кемпинги, общежития и иные средства размещения, в которых не представляются гостиничные услуги».

Классификация будет проводиться поэтапно. Для гостиниц с более 50 номерами она становится обязательной с 1 июля 2019 г., для объектов, у которых более 15 номеров – с 1 января 2020 г., для всех остальных – с 1 января 2021 г.

Предоставление услуг без свидетельства о присвоении гостинице категории звездности или указание в рекламе неверной категории влечет предупреждение или штраф на должностных лиц в размере от 30 тыс. до 50 тыс. рублей, на юридических лиц – от одной сороковой до одной двадцать пятой выручки от реализации товаров (работ, услуг) за год, предшествующий году, в котором было выявлено административное нарушение.

По мнению президента РСТ Сергея Шпилько, для гостиничной индустрии закон имеет большое значение хотя бы потому, что требует приведения существующего сервиса коллективных средств размещения к стандартам звездности. А это, в свою очередь, стимулирует повышение качества обслуживания и проведение соответствующих работ на каждом объекте.

При доработке проекта министерством культуры РФ и законодателями был учтен ряд предложений РСТ, РГА, ТПП, высказанных, в том числе, на заседании Комиссии РСПП по туризму и индустрии гостеприимства, которое провел ее руководитель Сергей Шпилько в ноябре 2017 г. Например, увеличены сроки вступления требований закона в силу для различных категорий гостиниц, повышены размеры штрафов за оказание услуг без звезд, хотя они могли быть еще выше, в частности, для должностных лиц. И, что особенно важно, повышен уровень ответственности органов классификации. Теперь, например, такая организация может быть лишена аккредитации в случае более чем двукратного нарушения требований положения о классификации.

Учитывая эти обстоятельства, в конце декабря 2017 г. РСТ и РГА направили в адрес председателя

© РГУТИС

Госдумы письмо в поддержку законопроекта.

Тем не менее, на пути реализации закона предстоит решить еще немало проблем. Например, открытым остается вопрос, какие услуги относить к гостиничным помимо собственно размещения. Законопроект по этому поводу отсылает нас к «Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ», утвержденным правительством РФ. Значит, в эти правила надо срочно вносить изменения, а единого мнения по поводу перечня услуг не сложилось. А неверное решение этого вопроса чревато налоговыми последствиями и штрафами для гостиничных предприятий. Поэтому очень важно, чтобы профессионалы гостиничной индустрии и их юристы немедленно подключились к разработке подзаконных актов, направленных на реализацию нового закона.

Это касается и окончательного определения видов коллективных средств размещения, на которые будет распространяться требование обязательной классификации и для которых будут применяться требования, отличные от критериев гостиничной звездности. Попадут ли в этот список хостелы, сервисные апартаменты и другие средства размещения, в частности, функционирующие на базе объектов жилого фонда? Отчасти длительный период рассмотрения проекта закона в Госдуме связан с острыми дискуссиями именно по вопросу классификации объектов размещения в так называемом частном секторе.

Наконец, как обеспечить эффективный контроль за реализацией закона, когда наделенное необходимыми контрольно-надзорными функциями министерство культуры пока не располагает достаточным штатом и финансированием?

Нельзя исключить в перспективе и корректировки сроков проведения обязательной классификации с учетом масштабов и сложности предстоящих работ. Но все это не отменяет факта, что, если закон будет принят, все гостиницы в стране станут звездными, и эти звезды должны завоевать доверие потребителей.

Раздел 2. Методология проектирования и управления сервисной средой туристско-рекреационных зон и комплексов

Занятие семинарского типа 5

Вид занятия семинарского типа: Case-study

Тема занятия: Проектирование сервисной среды ТРЗиК.

План занятия семинарского типа:

1. Case-study по развитию сервисной среды музея-усадьбы для туристов (Музей-заповедник А.А.Блока «Шахматово»).
2. Case-study по формированию сервисной среды «Туристский Многофункциональный комплекс «ГРИНН» (Орловская область).

Целью занятия семинарского типа является развитие навыков проектирования сервисной среды ТРЗиК.

Практические навыки.

- способность разрабатывать новые туристские проекты, соответствующие требованиям туристской индустрии, выявлять приоритетные направления в проектировании, составлять необходимую нормативно-техническую документацию;
- готовность к проектированию сервисной среды.

Контрольные задания:

Задание 1. Разработайте программу сервисного аудита приема туристов Свято Троицкой Сергиевой Лавры (иного объекта по согласованию с преподавателем). Определите методы, выборку и иной инструментарий. Представьте результаты исследования.

Задание 2. Разработайте программу маркетингового исследования по определению перечня потребностей целевых сегментов Свято Троицкой Сергиевой Лавры (иного объекта по согласованию с преподавателем). Определите методы, выборку и иной инструментарий. Представьте результаты исследования.

© РГУТИС

Занятие семинарского типа 6

Вид занятия семинарского типа: Case-study

Тема занятия: Развитие сервисной среды ТРЗиК.

План занятия семинарского типа:

1. Сервисная среда гостиницы: состав, исходные данные для проектирования и развития.
2. Динамика потребностей целевых сегментов.
3. Диверсификация гостиничного сервиса.
4. Разработка программы и методов проведения сервисного аудита средства размещения.
5. Презентация и защита результатов индивидуальных и групповых проектов.

Целью занятия семинарского типа является развитие навыков оценки и проектирования сервисной среды гостиницы и иных средств размещения.

Практические навыки.

- применение методов проектирования сервисной среды в индустрии гостеприимства;
- развитие навыков разработки проекта развития сервисной среды в части определения состава работ;
- применение методов построения эффективных клиентурных отношений при проектировании сервисной среды;
- развитие навыков развития клиентурных отношений в условиях сервисной экономики.

Контрольные задания:

Задание 1. Используя материалы лекции, составьте программу сервисного аудита средства размещения (службы). Обоснуйте выбор методов проведения сервисного аудита и разработайте их инструментарий.

Задание 2. Используя результаты проведенного Вами сервисного аудита (в соответствии с заданием 1), определите направления развития сервисной среды средства размещения, а также потребности в новых и усовершенствованных технологиях.

Для заочной формы обучения

Занятие семинарского типа 1

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

Тема занятия: Исследования при разработке сервисной среды ТРЗиК

План занятия семинарского типа:

1. Становление постиндустриальной экономики, ее признаки.
2. Развитие сервисного общества и сервисной экономики.
3. Актуальные направления научных исследований и практических разработок в туристском бизнесе в рамках сервисной экономики.
4. Сервисные технологии туристских зон и комплексов.
5. Развитие туристского рынка: умножение видов предложения.
6. Эволюция сервисной среды: состав и структура

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

Практические навыки.

© РГУТИС

- способность выявлять приоритетные направления в проектировании турпродуктов,
- готовность к проектированию сервисной среды.

Контрольные задания:

Задание 1. На основании данных таблицы 1 провести анализ общих трендов развития туристской индустрии в России. Сформулируйте выводы о направлениях развития. Определите, какие данные (показатели) могут понадобиться для более подробного исследования.

Таблица 1

Основные показатели развития туристской индустрии[5]

	2016	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**
Число туристских фирм (на конец года) - всего	**10266**	**10773**	**11324**	**11614**	**11893**	**12395**
в том числе занимались:						
туроператорской деятельностью	548	463	478	445	349	549
туроператорской и турагентской деятельностью	1351	1441	1362	1306	1159	1 479
турагентской деятельностью	7787	8265	8936	9307	9701	9 300
только продвижением туров (путевок)	...	…	…	…	…	…
иной туристской деятельностью	...	…	…	…	…	…
только экскурсионной деятельностью	580	604	548	556	684	1 067
Средняя численность работников (включая внешних совместителей и работников несписочного состава), тыс. человек	**47**	**49**	**50**	**45**	**48**	**40¹**
Число реализованных населению турпакетов – всего, тыс.	**4427**	**4763**	**5384**	**4384**	**4024**	**3352**
из них гражданам России:						
по территории России	929	905	969	992	1331	1529
по зарубежным странам	3326	3738	4240	3253	2482	1625
Стоимость реализованных населению турпакетов – всего, млн. руб.	**175366**	**208118**	**249898**	**243453**	**239554**	**192624**
из них гражданам России:						
по территории России	21265	22746	23876	25444	50517	49166

[5] https://www.russiatourism.ru/

© РГУТИС

по зарубежным странам	152610	183309	222002	214308	183970	138120

2) с 2016 по 2020года средняя численность работников, включала внешних совместителей и работников, выполнявших работы по договорам гражданско-правового характера, с 2021 г. без внешних совместителей и работников не списочного состава

Задание 2. На основании данных рис. 1 сделайте вывод о сервисной специализации гостиничной индустрии региона, сформулируйте гипотезу о целевых аудиториях потенциальных турпродуктов. Сопоставьте свои выводы с известными сведениями о туристском потенциале региона и представьте заключение об их соответствии и перспективах развития.

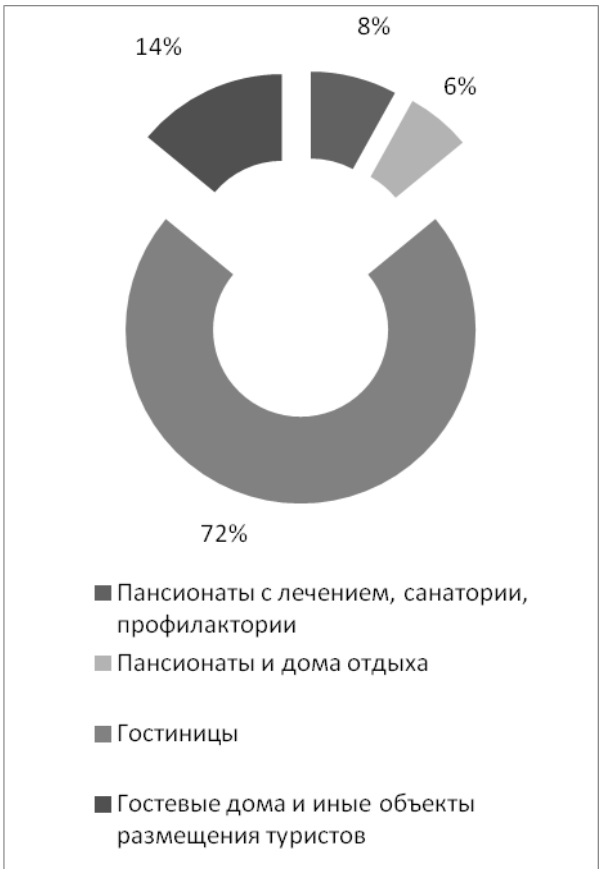


Рисунок 1. Структура индустрии гостеприимства Сергиево-Посадского муниципального района Московской области (2021)

Тема занятия: Сервисная среда ТРЗиК: технологический аспект.
План занятия семинарского типа:
1. Сервисные технологии в туризме: виды, области применения.
2. Технологии формирования и диверсификации продукта ТРЗиК.
3. Технологии формирования и диверсификации обслуживания в ТРЗиК.
4. Технологии организации общественного питания в ТРЗиК: сервисная составляющая.
5. Сервис в общественных зонах ТРЗиК.

Целью занятия семинарского типа является закрепление знаний основных

© РГУТИС

элементов сервисной среды ТРЗиК и развитие умений и навыков проектирования сервисной среды.

Практические навыки.

- способность разрабатывать новые туристские проекты, соответствующие требованиям туристской индустрии, выявлять приоритетные направления в проектировании, составлять необходимую нормативно-техническую документацию;
- готовность к проектированию сервисной среды.

Контрольные задания:

Задание 1. Ознакомьтесь со статьей «В Москве на Зубовской улице появится бутик-отель на 90 номеров». Сформулируйте выводы об особенностях состава сервиса бутик-отелей, используемых ими технологиях, о перспективах развития этого сегмента в крупных городах, в курортных зонах, в малых городах и иных регионах. Определите, какими факторами обусловлена востребованность бутик-отелей в Москве.

В Москве на Зубовской улице появится бутик-отель на 90 номеров

02.06.2021, Rata-news, №4320

Девелопер KR Properties бизнесмена Александра Клячина планирует построить бутик-отель общей площадью 25 930 кв. м на Зубовской улице в Москве. Комплекс будет включать 91 гостиничный номер, 120 апартаментов на продажу, паркинг на 111 машино-мест и объекты инфраструктуры, в том числе ресторан, бассейн, хамам, зону спа и консьерж-службу. Строительство комплекса, по их словам, начнется уже в третьем квартале 2017 году.

KR Properties входит в Gleden Invest Клячина и специализируется на строительстве апартаментов в промышленных зданиях (так называемых лофтов) и офисов. В ее портфеле, по собственным данным, около 600 тыс. кв. м недвижимости. Среди проектов – деловые кварталы «Красная Роза» и «Даниловская мануфактура». У г-на Клячина богатый опыт в гостиничной недвижимости. В Gleden Invest входит Azimut Hotels – одна из крупнейших гостиничных сетей в России, под управлением которой 6 тыс. номеров. Структуре бизнесмена также принадлежит гостиница «Метрополь» в Театральном проезде. Кстати, управлять проектом KR Properties на Зубовской улице будет команда этого отеля.

Строительство бутик-отелей, как правило, недешево, предупреждает управляющий партнер Colliers International Николай Казанский. Инвестиции в проект KR Properties он оценивает в 6-7 млрд рублей. При этом стоимость номеров и апартаментов в таких проектах также на 10-20% выше, чем в аналогичных комплексах премиального сегмента, добавляет заместитель гендиректора по развитию индустрии гостеприимства CBRE Станислав Ивашкевич. Кредитор проекта – банк «ФК Открытие», уточняет один из консультантов.

Сегмент бутик-отелей в Москве еще развит мало, сказала «Ведомостям» руководитель департамента гостиничного бизнеса JLL Татьяна Веллер. Инвесторы до последнего времени не сильно разбирались в нем и шли по простому пути – привлекали в проекты крупных сетевых операторов, соглашается Ивашкевич. Пионером здесь стал Golden Apple на Малой Дмитровке, открывшийся 10 лет назад. Недавно заработал отель StandArt на Страстном бульваре и строится гостиница Bulgari на Никитской улице.

В этой нише сейчас заявляется и открывается все больше новых независимых проектов с маленьким номерным фондом, например, отель Moss на Мясницкой от Ginza Project. Спрос на продукт есть, но в данном случае основным вопросом станет время выхода на рынок и изменение

© РГУТИС

конкуренции в районе к тому моменту, резюмирует г-жа Веллер. В целом, по ее мнению, проект KR Properties будет востребован: он расположен в центральном районе Москвы с хорошей транспортной доступностью, а также вблизи офисов «Красной Розы» и других кластеров деловой активности, туристических и культурных достопримечательностей.

Задание 2. По мнению «Кантри клуб» ТОП-10 лучших спа-отелей Подмосковья (http://kantri.club/blog/top_10_luchshikh_spa_otelei_podmoskovia) составляют: отель Les Art Resort, Солнечный парк-отель & Спа, Mistral SPA-отель, SPA-отель Свежий Ветер, природный курорт Яхонты, Артурс Village & SPA Отель, SPA-отель Welna, парк-отель Орловский, комплекс отдыха Бекасово, курорт Красная Пахра. Проведите сравнительно-сопоставительный анализ этих средств размещения, сформулируйте выводы о составе сервиса и особенностях целевой аудитории. Составьте перечень используемых сервисных технологий как минимум для одного из рассматриваемых отелей.

Занятие семинарского типа 2

Вид занятия семинарского типа: деловая игра «Форсайт-сессия «Стратегия будущего».

Тема занятия: Разработка инструментов анализа сервисной среды.

План занятия семинарского типа:

Выполнение практического задания и взаимная оценка. Практическое задание выполняется индивидуально или группой студентов (до 3 человек). Содержание практического задания: в зависимости от сформулированных на предыдущих занятиях семинарского типа цели, задач, объекта и предмета анализа сервисной среды туристской территории (иного объекта) разработать инструмент проведения исследования (чек-лист, анкета, сценарий интервью/фокус-группы). Вид инструмента выбирается самостоятельно по желанию студента. По завершении разработки результаты представляются всей группе для оценки практической значимости, полноты и корректности.

Деловая игра «Формирование комфортного пребывания туриста на туристской территории»:

- Знакомство групп с заданиями.
- Работа в группах.
- Презентация и защита подготовленных проектов.

Целью занятия семинарского типа является закрепление представлений о трендах развития сервисной составляющей туристской территории и ее влиянии на состояние туристской отрасли в регионе.

Практические навыки.

- способность разрабатывать новые туристские проекты, соответствующие требованиям туристской индустрии, выявлять приоритетные направления в проектировании, составлять необходимую нормативно-техническую документацию;
- готовность к проектированию сервисной среды.

Контрольные задания:

Задание 1. Составить план работы над проектом

Задание 2. Выявить ключевые факторы развития сервисной среды туристской территории.

Задание 3. Разработка комплекса мер по развитию сервисной среды туристской территории.

Тема занятия: Оценка сервисной среды ТРЗиК.

© РГУТИС

План занятия семинарского типа:

1. Понятие качества сервисной среды ТРЗиК.
2. Подходы к проектированию туристского обслуживания в сервисной среды ТРЗиК.
3. Параметры и методы оценки качества сервиса сервисной среды ТРЗиК.
4. Сервисные стратегии сервисной среды ТРЗиК.
5. Состав нормативно-технической документации ТРЗиК.

Целью занятия семинарского типа является закрепление навыков проектирования сервисной среды ТРЗиК и разработки нормативно-технической документации.

Практические навыки.

- способность разрабатывать новые туристские проекты, соответствующие требованиям туристской индустрии, выявлять приоритетные направления в проектировании, составлять необходимую нормативно-техническую документацию;
- готовность к проектированию сервисной среды.

Контрольные задания:

Задание 1. Ознакомьтесь с данными табл. 2 о развитии сервиса для китайских туристов в странах Азиатско-Тихоокеанского региона. Какие из традиционных сервисных технологий / стандартов потребуют пересмотра? Какие новые сервисные технологии понадобятся туроператорам/экскурсионным бюро/отельерам для реализации своих планов? Какой из методов проектирования обслуживания целесообразно использовать при развитии такого сервиса?

Таблица 2

Услуги, оказываемые и планируемые к оказанию китайскими туристам, %

Уже предлагают гостям из Китая, %	Услуги	Планируют предлагать гостям из Китая, %
90	Бесплатный Wi-Fi	10
75	Завтрак в отеле	14
63	Чайник в номере отеля	11
41	Тапочки в номере отеля	11
32	Консьерж-сервис	9
29	Особые номера / запросы на категории отеля	10
25	Комната для курения	10
25	Аксессуары для детей	11
22	Китайские ТВ программы	16
21	Предоставление возможности выбрать предпочитаемый этаж при бронировании	13
19	Китайский чай	22
18	Путеводители на китайском языке	21
18	Предоставление возможности выбрать предпочитаемый номер при бронировании	15
18	Платежи UnionPay	18
17	Персонал, говорящий на китайском языке	17
15	Растворимая лапша в отеле	18
13	Сайт отеля на китайском языке	25
12	Информационные (приветствующие) материалы на китайском	24

© РГУТИС

Уже предлагают гостям из Китая, %	Услуги	Планируют предлагать гостям из Китая, %
	языке	
12	Няня	11
10	SMART – приложения для регистрации и пр.	17
7	Китайский ресторан	13
7	Китайские опции в обслуживании номеров	17
7	Китайские газеты и журналы	16
6	Магазины, торгующие брендовыми товарами	12
5	Номера, оформленные по фен-шуй	11

Источник: Chinese International Travel Monitor 2017 // http://hotels.demos.center/

Задание 2. Ознакомьтесь с приведенной ниже статьей. Согласны ли Вы с мнением эксперта, что обязательная классификация «стимулирует повышение качества обслуживания и проведение соответствующих работ на каждом объекте»? Какие аргументы «против» обязательной классификации объектов размещения с позиции туристского бизнеса Вы можете привести?

На обязательную классификацию российских гостиниц во втором чтении дали три года
Rata-news №4476 от 15.01.2018

В минувшую пятницу Госдума во втором чтении приняла проект ФЗ № 69251-7 «О внесении изменений в федеральный закон "Об основах туристской деятельности в РФ" и Кодекс РФ об административных правонарушениях в целях совершенствования правового регулирования предоставления гостиничных услуг и классификации объектов туристской индустрии». Ожидается, что уже на днях поправки будут утверждены в третьем чтении.

Напомним, что действующий закон уже ввел обязательную классификацию гостиниц в городах проведения матчей чемпионата мира по футболу 2018 г. В соответствии с новым законом классификация становится обязательной на всей территории страны. Не полежат обязательной классификации «средства размещения, используемые для осуществления основной деятельности организаций отдыха и оздоровления детей, медицинских организаций, организаций социального обслуживания, физкультурно-спортивных организаций, централизованных религиозных организаций, а также кемпинги, общежития и иные средства размещения, в которых не представляются гостиничные услуги».

Классификация будет проводиться поэтапно. Для гостиниц с более 50 номерами она становится обязательной с 1 июля 2019 г., для объектов, у которых более 15 номеров – с 1 января 2020 г., для всех остальных – с 1 января 2021 г.

Предоставление услуг без свидетельства о присвоении гостинице категории звездности или указание в рекламе неверной категории влечет предупреждение или штраф на должностных лиц в размере от 30 тыс. до 50 тыс. рублей, на юридических лиц – от одной сороковой до одной двадцать пятой выручки от реализации товаров (работ, услуг) за год, предшествующий году, в котором было выявлено административное нарушение.

По мнению президента РСТ Сергея Шпилько, для гостиничной индустрии закон имеет большое значение хотя бы потому, что требует приведения существующего сервиса коллективных средств размещения к стандартам звездности. А это, в свою очередь, стимулирует повышение качества обслуживания и проведение соответствующих работ на каждом объекте.

При доработке проекта министерством культуры РФ и законодателями был учтен ряд предложений РСТ, РГА, ТПП, высказанных, в том числе, на заседании Комиссии РСПП по туризму и индустрии гостеприимства, которое провел ее руководитель Сергей Шпилько в ноябре 2017 г. Например, увеличены

© РГУТИС

сроки вступления требований закона в силу для различных категорий гостиниц, повышены размеры штрафов за оказание услуг без звезд, хотя они могли быть еще выше, в частности, для должностных лиц. И, что особенно важно, повышен уровень ответственности органов классификации. Теперь, например, такая организация может быть лишена аккредитации в случае более чем двукратного нарушения требований положения о классификации.

Учитывая эти обстоятельства, в конце декабря 2017 г. РСТ и РГА направили в адрес председателя Госдумы письмо в поддержку законопроекта.

Тем не менее, на пути реализации закона предстоит решить еще немало проблем. Например, открытым остается вопрос, какие услуги относить к гостиничным помимо собственно размещения. Законопроект по этому поводу отсылает нас к «Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ», утвержденным правительством РФ. Значит, в эти правила надо срочно вносить изменения, а единого мнения по поводу перечня услуг не сложилось. А неверное решение этого вопроса чревато налоговыми последствиями и штрафами для гостиничных предприятий. Поэтому очень важно, чтобы профессионалы гостиничной индустрии и их юристы немедленно подключились к разработке подзаконных актов, направленных на реализацию нового закона.

Это касается и окончательного определения видов коллективных средств размещения, на которые будет распространяться требование обязательной классификации и для которых будут применяться требования, отличные от критериев гостиничной звездности. Попадут ли в этот список хостелы, сервисные апартаменты и другие средства размещения, в частности, функционирующие на базе объектов жилого фонда? Отчасти длительный период рассмотрения проекта закона в Госдуме связан с острыми дискуссиями именно по вопросу классификации объектов размещения в так называемом частном секторе.

Наконец, как обеспечить эффективный контроль за реализацией закона, когда наделенное необходимыми контрольно-надзорными функциями министерство культуры пока не располагает достаточным штатом и финансированием?

Нельзя исключить в перспективе и корректировки сроков проведения обязательной классификации с учетом масштабов и сложности предстоящих работ. Но все это не отменяет факта, что, если закон будет принят, все гостиницы в стране станут звездными, и эти звезды должны завоевать доверие потребителей.

Раздел 2. Методология проектирования и управления сервисной средой туристско-рекреационных зон и комплексов

Занятие семинарского типа 3

Вид занятия семинарского типа: коллоквиум

Тема занятия: Развитие сервисной среды ТРЗиК.

План занятия семинарского типа:

1. Сервисная среда гостиницы: состав, исходные данные для проектирования и развития.
2. Динамика потребностей целевых сегментов.
3. Диверсификация гостиничного сервиса.
4. Разработка программы и методов проведения сервисного аудита средства размещения.
5. Презентация и защита результатов индивидуальных и групповых проектов.

Целью занятия семинарского типа является развитие навыков оценки и проектирования сервисной среды гостиницы и иных средств размещения.

Практические навыки.

- применение методов проектирования сервисной среды в индустрии гостеприимства;
- развитие навыков разработки проекта развития сервисной среды в

© РГУТИС

части определения состава работ;
- применение методов построения эффективных клиентурных отношений при проектировании сервисной среды;
- развитие навыков развития клиентурных отношений в условиях сервисной экономики.

Контрольные задания:

Задание 1. Используя материалы лекции, составьте программу сервисного аудита средства размещения (службы). Обоснуйте выбор методов проведения сервисного аудита и разработайте их инструментарий.

Задание 2. Используя результаты проведенного Вами сервисного аудита (в соответствии с заданием 1), определите направления развития сервисной среды средства размещения, а также потребности в новых и усовершенствованных технологиях.

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. Кощеев, Д. А. Проектирование туристских кластеров: системно-агломерационный подход: монография / Д.А. Кощеев, О.Ю. Исопескуль. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 326 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Научная мысль). — DOI 10.12737/1019221. - ISBN 978-5-16-015195-3. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/1842508 – Режим доступа: по подписке.

2. Попов, Р. А. Региональное управление и территориальное планирование: учебник / Р. А. Попов. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 288 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-005662-3. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1007999 . – Режим доступа: по подписке.

3. Стратегические изменения в сфере туризма и гостеприимства: поиск нового вектора развития: материалы Всероссийской научно-практической конференции 21 сентября 2018 г. / под ред. Е. Е. Коноваловой. - Москва : Русайнс, 2018. - 652 с. - ISBN 978-5-4365-3073-4. - Текст: электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1861558 – Режим доступа: по подписке.

4. Хмелева, Г. А. Региональное управление и территориальное планирование : учебное пособие / Г.А. Хмелева, В.К. Семёнычев. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 224 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/10665. - ISBN 978-5-16-010788-2. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1290956 – Режим доступа: по подписке.

8.2. Дополнительная литература

1. Попов, Ю. И. Управление проектами: учебное пособие / Ю. И. Попов, О. В. Яковенко. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 208 с. — (Учебники для программы МВА). -

© РГУТИС

ISBN 978-5-16-002337-3. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1153780 – Режим доступа: по подписке.

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

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

8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Hospitality Online Expo. Технологии. Инновации. Опыт. Международная онлайн-выставка технологий индустрии гостеприимства - Режим доступа: https://hotelier.pro/news/item/itogi-vystavki-hospitality-online-expo-i-ssylki-na-poleznye-materialy/ Доступ свободный
2. Блог TravelLine - Режим доступа: https://www.travelline.ru/blog/ Доступ свободный
3. Ежедневная электронная газета Российского Союза Туриндустрии - Режим доступа: http://ratanews.ru/ Доступ свободный
4. Еженедельный дайджест новостей сферы гостеприимства. Всё об отелях, гостиницах - Режим доступа: http://hotelier.pro Доступ свободный
5. Информационный портал социально-гуманитарных дисциплин Российского Государственного аграрного университета — МСХА имени К.А. Тимирязева - Режим доступа: http://www.philosoph.me - Доступ свободный
6. Министерство экономического развития Российской Федерации - Режим доступа: https://www.economy.gov.ru/ - Доступ свободный
7. Научная электронная библиотека E-library (информационно-справочная система) - Режим доступа: http://www.e-library.ru/ Доступ свободный
8. Научный журнал «Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса» - Режим доступа: https://vestnik.rgutspubl.org/index.php/1 Доступ свободный
9. Научный журнал «Современные проблемы сервиса и туризма» - Режим доступа: https://stcc.rgutspubl.org/index.php/1 Доступ свободный
10. Национальная экономическая энциклопедия (информационно-справочная система) - Режим доступа: https://vocable.ru/ Доступ свободный
11. Национальный проект «Туризм и индустрия гостеприимства» - Режим доступа https://национальныепроекты.рф/projects/turizm Доступ свободный
12. Официальный сайт издания Тонкости туризма - Режим доступа: https://tonkosti.ru/ Доступ свободный
13. Официальный сайт НКО «Экологический союз» - Режим доступа https://ecounion.ru/ Доступ свободный
14. Официальный сайт Российского Союза Туриндустрии. Законодательство. Все важные международные и российские документы. Новости. Статистика. - Режим доступа: http://www.rostourunion.ru/ Доступ свободный
15. Официальный сайт Российской гостиничной ассоциации (РГА) - Режим доступа: http://rha.ru/ Доступ свободный
16. Официальный сайт ФГБОУ ВО «Российский государственный университет туризма и сервиса» - Режим доступа: https://rguts.ru/ Доступ свободный

© РГУТИС

17. Официальный сайт Федеральной антимонопольной службы - Режим доступа: https://fas.gov.ru/pages/contacts/contact-info/ Доступ свободный
18. Портал про гостиничный бизнес (ProHotel) - Режим доступа: http://prohotel.ru/ Доступ свободный
19. Российская книжная палата и Российская государственная библиотека (РГБ) (информационно-справочная система) - Режим доступа: https://www.rsl.ru/ru/rkp/ Доступ свободный
20. Российская национальная библиотека (информационно-справочная система) - Режим доступа: https://nlr.ru/ Доступ свободный

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

1. Microsoft Windows
2. Microsoft Office
3. База данных Института научной информации по общественным наукам РАН (ИНИОН), профессиональная база данных. Библиотека им. В.Г. Белинского. Путеводитель по поиску библиографической информации - Режим доступа: http://book.uraic.ru/project/poisk_katalogi/inion.htm Доступ свободный
4. База данных открытых проектов «ВЦИОМ» (профессиональная база данных) - Режим доступа: https://profi.wciom.ru/open_projects/ Доступ свободный
5. База данных по культурным ресурсам, культурным наследиям Министерства культуры РФ - Режим доступа: http://opendata.mkrf.ru/opendata/ Доступ свободный
6. База данных «Статистическая отчетность отрасли. ГИВЦ Минкультуры России» - Режим доступа http://mkstat.ru/indicators/ Доступ свободный
7. Информационная справочная система «Интернет-версия справочно-правовой системы “Гарант”» (информационно-правовой портал «Гарант.ру») - Режим доступа: http://www.garant.ru Доступ свободный
8. Профессиональная база данных «Федеральная служба государственной статистики» Режим доступа: https://rosstat.gov.ru/ Доступ свободный
9. Профессиональная база социологических данных Всероссийского центра изучения общественного мнения (ВЦИОМ) - Режим доступа: https://bd.wciom.ru/ Доступ свободный
10. Профессиональная справочная система /консорциум «Кодекс» и «Техэксперт» - Режим доступа: https://kodeks.ru/ Доступ свободный
11. Справочная правовая система (СПС) КонсультантПлюс Режим доступа: https://www.consultant.ru/
12. Федеральный информационный фонд стандартов (профессиональная база данных, «Российский институт стандартизации») - Режим доступа: https://www.gostinfo.ru/pages/Maintask/fund/ Доступ свободный
13. Электронно-библиотечная система BOOK.ru - Режим доступа: https://book.ru/ Круглосуточный доступ из любой точки посредством сети Интернет в многопользовательском режиме.
14. Электронно-библиотечная система ZNANIUM - Режим доступа: https://znanium.com/ Круглосуточный доступ из любой точки посредством сети Интернет в многопользовательском режиме.

© РГУТИС

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

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

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

Занятия лекционного типа.

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

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

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

Занятия семинарского типа.

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

Занятия семинарского типа включают в себя семинары в формах семинаров-дискуссий/круглых столов, семинаров-собеседований, а также практических занятий в форме выполнения конкретных практических заданий, а также ролевой игры.

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

Самостоятельная работа обучающихся.

Целью самостоятельной (внеаудиторной) работы обучающихся является обучение навыкам работы с научно-теоретической, периодической, научно-технической и методической литературой, необходимыми для углубленного изучения дисциплины «Технологии проектирования и управление сервисной средой туристско-рекреационных

© РГУТИС

зон и комплексов», а также развитие у них устойчивых способностей к самостоятельному изучению и изложению полученной информации.

Основными задачами самостоятельной работы обучающихся являются:

– овладение методиками;

– наработка профессиональных навыков;

– приобретение опыта творческой и исследовательской деятельности;

– развитие творческой инициативы, самостоятельности и ответственности студентов.

Самостоятельная работа студентов по дисциплине обеспечивает:

– закрепление знаний, полученных студентами в процессе лекционных и практических занятий;

– формирование навыков работы с периодической, научно-технической литературой и технической документаций;

– приобретение опыта творческой и исследовательской деятельности;

– развитие творческой инициативы, самостоятельности и ответственности студентов.

Самостоятельная работа является обязательной для каждого обучающегося.

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:

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

Изучение дисциплины «Технологии проектирования и управление сервисной средой туристско-рекреационных зон и комплексов» базируется на использовании материалов учебной, научной и практической литературы соответствующей направленности, научных публикаций, материалов периодической печати, практических данных о деятельности субъектов рынка гостиничных услуг. Прежде всего, студенту необходимо ознакомиться с тематикой и программой дисциплины и подобрать соответствующую учебную и специальную литературу.

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

Если конспектировать усвоенный материал в процессе самостоятельной работы, то процесс запоминания будет эффективнее. Собственные конспекты позволят в любое время восстановить необходимые знания. Конспектирование прочитанного материала удобнее вести в тетради для конспектов лекций, посвящая ему отдельные разделы. Определения основных понятий лучше всего выделить другим цветом или пометить маркером. Для того, чтобы библиографический источник был узнаваем, нужно делать грамотные ссылки на него: ссылка размещается в конце страницы и содержит указание автора, наименование работы, город издания, издательство, год издания, страницу. Необходимо консультироваться с ведущим преподавателем, показывать ему зримые результаты самостоятельной работы в виде конспектов и выполненных индивидуальных заданий. Это позволит своевременно скорректировать процесс самостоятельного изучения проблем управления гостиничным бизнесом.

© РГУТИС

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

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

Учебные занятия по дисциплине «Технологии проектирования и управление сервисной средой туристско-рекреационных зон и комплексов» проводятся в следующих оборудованных учебных кабинетах, оснащенных соответствующим оборудованием:

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

© РГУТИС