

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Горно-Алтайский государственный университет»
(ФГБОУ ВО ГАГУ, ГАГУ, Горно-Алтайский государственный университет)

Организация гостиничных услуг на туристских базах

рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Учебный план 43.03.03_2024_834.plx
43.03.03 Гостиничное дело
Организация и управление гостиничным бизнесом

Квалификация **бакалавр**

Форма обучения **очная**

Общая трудоемкость **3 ЗЕТ**

Часов по учебному плану	108	Виды контроля в семестрах: зачеты с оценкой 5
в том числе:		
аудиторные занятия	38	
самостоятельная работа	60,2	
часов на контроль	8,85	

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	5 (3.1)		Итого	
	Неделя		17 1/6	
Вид занятий	уп	рп	уп	рп
Лекции	16	16	16	16
Практические	22	22	22	22
Консультации (для студента)	0,8	0,8	0,8	0,8
Контроль самостоятельной работы при проведении аттестации	0,15	0,15	0,15	0,15
Итого ауд.	38	38	38	38
Контактная работа	38,95	38,95	38,95	38,95
Сам. работа	60,2	96,2	60,2	96,2
Часы на контроль	8,85	8,85	8,85	8,85
Итого	108	144	108	144

Программу составил(и):

старший преподаватель, Куттубаев Аялбек Айтмуханович

Рабочая программа дисциплины

Организация гостиничных услуг на туристских базах

разработана в соответствии с ФГОС:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 515)

составлена на основании учебного плана:

43.03.03 Гостиничное дело

утвержденного учёным советом вуза от 01.02.2024 протокол № 2.

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры

кафедра экономики, туризма и прикладной информатики

Протокол от 11.04.2024 протокол № 9

Зав. кафедрой Куттубаева Тосканай Айтмукановна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2025-2026 учебном году на заседании кафедры **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Протокол от _____ 2025 г. № ____
Зав. кафедрой Куттубаева Тосканай Айтмуқановна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2026-2027 учебном году на заседании кафедры **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Протокол от _____ 2026 г. № ____
Зав. кафедрой Куттубаева Тосканай Айтмуқановна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2027-2028 учебном году на заседании кафедры **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Протокол от _____ 2027 г. № ____
Зав. кафедрой Куттубаева Тосканай Айтмуқановна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2028-2029 учебном году на заседании кафедры **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Протокол от _____ 2028 г. № ____
Зав. кафедрой Куттубаева Тосканай Айтмуқановна

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.1	<i>Цели:</i> Формирование теоретических знаний и практических навыков в области организации гостиничных услуг на туристских базах.
1.2	<i>Задачи:</i> - изучение особенности проектирования туристских баз - знакомство с формами взаимодействия туристских баз с туристскими предприятиями - освоение технологии обслуживания гостей туристских баз - изучение особенностей продвижения услуг туристских баз - приобретение навыков соблюдения требований к обеспечению безопасности гостей туристской базы

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП	
Цикл (раздел) ООП:	Б1.В.ДВ.04
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания
2.1.2	
2.1.3	Формирование гостиничного продукта
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Управление качеством в сфере гостеприимства

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
ПК-3: Способен организовать и управлять деятельностью предприятия гостиничного бизнеса и его отдельных функциональных подразделений	
ИД-1.ПК-3: Осуществляет планирование и организацию деятельности предприятия гостиничного бизнеса и его отдельных функциональных подразделений	
Знать: - особенности организации деятельности и обслуживания гостей туристических баз	
ИД-2.ПК-3: Применяет современные методы и технологии в управлении деятельностью предприятия гостиничного бизнеса и его отдельных функциональных подразделений	
Уметь: - применять современные методы и технологии в управлении туристической базой	
Владеть: - навыками организации работы туристической базы с учетом особенностей оказания гостиничных услуг	
ПК-5: Способен рассчитывать и анализировать экономические результаты деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания для принятия эффективных управленческих решений	
ИД-4.ПК-5: Вырабатывает управленческие решения на базе объективных результатов анализа деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания, их структурных подразделений	
Знать: - особенности проектирования туристических баз - формы взаимодействия туристических баз с туристскими предприятиями - основы организации обслуживания на туристских базах - особенности организации дополнительных услуг для гостей туристической базы - требования к обеспечению безопасности проживающих на туристических базах	
Уметь: - принимать управленческие решения с учетом особенностей организации деятельности и обслуживания гостей туристических баз	
Владеть: - навыками организации работы туристической базы	
ПК-8: Способен к интернет-продвижению услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания	
ИД-1.ПК-8: Умеет анализировать факторы, оказывающие влияние на продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания	
Знать: - особенности продвижения услуг туристических баз	
Уметь: - организовывать работу по продвижению услуг туристических баз	
Владеть: - способностью определять факторы, оказывающие влияние на продвижение услуг туристических баз	

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)							
Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Примечание
	Раздел 1. Особенности проектирования туристских баз						
1.1	Тема 1: Особенности проектирования туристских баз Применяемые образовательные технологий: лекция-визуализация Содержание темы: Понятие и виды туристских баз. Архитектурно-планировочные решения туристских баз. Функциональная организация зданий, основные блоки помещений туристских баз. Конструктивные особенности строительства туристских баз. Инженерно-технологическое оборудование туристских баз. Принципы оформления интерьеров туристских баз. /Лек/	5	2	ИД-4.ПК-5 ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3	Л2.1	0	Применяемые образовательные технологий: лекция-визуализация
1.2	Тема 1: Особенности проектирования туристских баз План занятия: 1. Опрос по вопросам семинарского занятия 2. Проверка самостоятельной работы: Карта конкурентоспособности Вопросы для подготовки к семинарскому занятию: 1. Понятие и виды туристских баз. 2. Архитектурно-планировочные решения туристских баз. 3. Функциональная организация зданий, основные блоки помещений туристских баз. 4. Конструктивные особенности строительства туристских баз. 5. Инженерно-технологическое оборудование туристских баз. 6. Принципы оформления	5	4	ИД-4.ПК-5 ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3	Л1.1Л2.1	0	Применяемые образовательные технологий: метод портфолио. Оценочные средства: вопросы к зачету, вопросы к семинарам, практические задания для самостоятельной работы, тесты, темы рефератов

1.3	<p>Тема 1: Особенности проектирования туристических баз</p> <p>Содержание работы:</p> <p>1. Подготовка к зачету. Форма контроля: устный опрос. Сроки контроля: зачет</p> <p>2. Выполнение самостоятельной работы 1. Форма контроля: письменная работа. Сроки контроля: семинарское занятие 1.</p> <p>Задание 1.1 На примере любой туристической базы, расположенной на территории Республики Алтай выберите параметры конкурентоспособности, заполните конкурентную карту (таблица), изучите сильные и слабые стороны туристической базы и оцените ее рыночную позицию, заполнив графы таблицы (см. ФОС). /Ср/</p>	5	10	ИД-4.ПК-5 ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3	Л1.1Л2.1	0	
	Раздел 2. Организация взаимодействия туристских баз с туристскими предприятиями						
2.1	<p>Тема 2: Организация взаимодействия туристских баз с туристскими предприятиями</p> <p>Применяемые образовательные технологии: лекция-визуализация</p> <p>Содержание темы:</p> <p>Понятие и виды туристских предприятий. Туроператорская деятельность. Понятие и свойства туристского продукта. Порядок формирования туристского продукта. Формы взаимодействия туристских баз с туристскими предприятиями. Виды договоров о сотрудничестве туристского предприятия и турбазы. Их содержание и особенности. /Лек/</p>	5	4	ИД-4.ПК-5 ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3	Л1.1Л2.1	0	Применяемые образовательные технологии: лекция-визуализация
2.2	<p>Тема 2: Организация взаимодействия туристских баз с туристскими предприятиями</p> <p>План занятия:</p> <p>1. Опрос по вопросам семинарского занятия</p> <p>2. Проверка самостоятельной работы: Технологической карты взаимодействия турбазы и туристского предприятия</p> <p>Вопросы для подготовки к семинарскому занятию:</p> <p>1. Понятие и виды туристских предприятий. Туроператорская деятельность</p> <p>2. Понятие и свойства туристского продукта</p> <p>3. Порядок формирования туристского продукта</p> <p>4. Формы взаимодействия туристских баз с туристскими предприятиями</p> <p>5. Виды договоров о сотрудничестве туристского предприятия и турбазы. Их содержание и особенности. /Пр/</p>	5	4	ИД-4.ПК-5 ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3	Л1.1Л2.1	0	Применяемые образовательные технологии: метод портфолио. Оценочные средства: Вопросы к зачету, вопросы к семинарам, практические задания для самостоятельной работы, тесты, темы рефератов

2.3	<p>Тема 2: Организация взаимодействия туристических баз с туристскими предприятиями</p> <p>Содержание работы:</p> <p>1. Подготовка к зачету. Форма контроля: устный опрос. Сроки контроля: зачет</p> <p>2. Выполнение самостоятельной работы 2.1. Форма контроля: письменная работа. Сроки контроля: семинарское занятие 3.</p> <p>Задание 2.1 Разработать технологическую карту взаимодействия турбазы и туристского предприятия при бронировании мест для проживания транзитных туристов (туристов, отправляющихся на активный маршрут) и оказании гостиничных услуг.</p> <p>/Ср/</p>	5	20	ИД-4.ПК-5 ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3	Л1.1Л2.1	0	
	Раздел 3. Организация обслуживания на туристских базах						
3.1	<p>Тема 3: Организация обслуживания на туристских базах</p> <p>Применяемые образовательные технологии: лекция-визуализация</p> <p>Содержание темы:</p> <p>Процесс организации обслуживания на туристских базах. Особенности производственного цикла.</p> <p>Подготовительный этап.</p> <p>Бронирование. Прибытие гостя.</p> <p>Технология приема и размещения.</p> <p>Особенности обслуживания номерного фонда. Выезд. Оплата счета.</p> <p>Особенности ценообразования на услуги туристских баз. Стандарты обслуживания гостей туристской базы. /Лек/</p>	5	4	ИД-4.ПК-5 ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3	Л1.1Л2.1	0	Применяемые образовательные технологии: лекция-визуализация
3.2	<p>Тема 3: Организация обслуживания на туристских базах</p> <p>План занятия:</p> <p>1. Опрос по вопросам семинарского занятия</p> <p>2. Проверка самостоятельной работы: стандарт работы: администратора туристической базы, горничной.</p> <p>Вопросы для подготовки к семинарскому занятию:</p> <p>1. Процесс организации обслуживания на туристских базах.</p> <p>2. Особенности производственного цикла.</p> <p>Подготовительный этап.</p> <p>Бронирование. Прибытие гостя.</p> <p>Технология приема и размещения.</p> <p>3. Особенности обслуживания номерного фонда.</p> <p>4. Выезд. Оплата счета.</p> <p>Особенности ценообразования на услуги туристских баз.</p> <p>5. Стандарты обслуживания гостей туристской базы.</p> <p>/Пр/</p>	5	4	ИД-4.ПК-5 ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3	Л1.1Л2.1	0	Применяемые образовательные технологии: метод портфолио, выполнение практических заданий.
							Оценочные средства: вопросы к зачету, вопросы к семинарам, практические задания для самостоятельной работы, тесты, темы рефератов

3.3	<p>Тема 3: Организация обслуживания на туристских базах</p> <p>Содержание работы:</p> <p>1. Подготовка к зачету. Форма контроля: устный опрос. Сроки контроля: зачет</p> <p>2. Выполнение самостоятельной работы 3. Форма контроля: письменная работа. Сроки контроля: семинарское занятие 5.</p> <p>Задание 3.1 Составить стандарт работы: администратора туристической базы, горничной. Стандарт должен состоять из трех разделов: общие требования, операционные процедуры, субординация и не стандартные ситуации.</p> <p>/Ср/</p>	5	18	ИД-4.ПК-5 ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3	Л1.1Л2.1	0	
	Раздел 4. Организация дополнительных услуг для гостей туристской базы						
4.1	<p>Тема 4: Организация дополнительных услуг для гостей туристской базы</p> <p>Применяемые образовательные технологии: лекция-визуализация</p> <p>Содержание темы:</p> <p>Категории дополнительных услуг для гостей туристской базы. Обеспечение питанием гостей туристской базы. Бытовое обслуживание гостей. Услуги бань и саун. Транспортные и экскурсионные услуги. Развлекательные услуги. Гостиничные пакеты. /Лек/</p>	5	2	ИД-4.ПК-5 ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3	Л1.1Л2.1	0	Применяемые образовательные технологии: лекция-визуализация
4.2	<p>Тема 4: Организация дополнительных услуг для гостей туристской базы</p> <p>План занятия:</p> <p>1. Опрос по вопросам семинарского занятия</p> <p>2. Проверка самостоятельной работы.</p> <p>Вопросы для подготовки к семинарскому занятию:</p> <p>1. Категории дополнительных услуг для гостей туристской базы.</p> <p>2. Обеспечение питанием гостей туристской базы.</p> <p>3. Бытовое обслуживание гостей. Услуги бань и саун.</p> <p>4. Транспортные и экскурсионные услуги.</p> <p>5. Развлекательные услуги.</p> <p>6. Гостиничные пакеты.</p> <p>/Пр/</p>	5	4	ИД-4.ПК-5 ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3	Л1.1Л2.1	0	Применяемые образовательные технологии: метод портфолио. Оценочные средства: Вопросы к зачету, вопросы к семинарам, практические задания для самостоятельной работы, тесты, темы рефератов

4.3	<p>Тема 4: Организация дополнительных услуг для гостей туристической базы</p> <p>Содержание работы:</p> <p>1. Подготовка к зачету. Форма контроля: устный опрос. Сроки контроля: зачет</p> <p>2. Выполнение самостоятельной работы 4.1. Форма контроля: письменная работа. Сроки контроля: семинарское занятие 7.</p> <p>Задание 4.1 Дополнительные услуги для гостей туристической базы:</p> <p>а) Разработать комплекс дополнительных услуг для туристической базы</p> <p>б) Разработать варианты информирования гостей о дополнительных услугах</p> <p>в) Составить технологическую карту процесса предоставления дополнительной услуги /Ср/</p>	5	16	ИД-4.ПК-5 ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3	Л1.1Л2.1	0	
	Раздел 5. Продвижение услуг туристских баз						
5.1	<p>Тема 5: Продвижение услуг туристских баз</p> <p>Применяемые образовательные технологии: лекция-визуализация</p> <p>Содержание темы:</p> <p>Понятие и особенности продвижения услуг туристских баз.</p> <p>Система и методы продвижения услуг туристских баз. Использование информационных технологий в продвижении услуг туристических баз.</p> <p>Инновационные методы продвижения услуг туристских баз. /Лек/</p>	5	2	ИД-1.ПК-8	Л1.1Л2.1	0	Применяемые образовательные технологии: лекция-визуализация
5.2	<p>Тема 5: Продвижение услуг туристских баз</p> <p>План занятия:</p> <p>1. Опрос по вопросам семинарского занятия</p> <p>2. Проверка самостоятельной работы</p> <p>Вопросы для подготовки к семинарскому занятию:</p> <p>1. Понятие и особенности продвижения услуг туристских баз</p> <p>2. Система и методы продвижения услуг туристских баз</p> <p>3. Использование информационных технологий в продвижении услуг туристических баз</p> <p>4. Инновационные методы продвижения услуг туристских баз. /Пр/</p>	5	4	ИД-1.ПК-8	Л1.1Л2.1	0	Применяемые образовательные технологии: метод портфолио. Оценочные средства: вопросы к зачету, вопросы к семинарам, практические задания для самостоятельной работы, темы
5.3	<p>Тема 5: Продвижение услуг туристских баз</p> <p>Содержание работы:</p> <p>1. Подготовка к зачету. Форма контроля: устный опрос. Сроки контроля: зачет</p> <p>2. Выполнение самостоятельной работы 5.1 и 5.2 (см. ФОС). Форма контроля: письменная работа. Сроки контроля: семинарское занятие 9. /Ср/</p>	5	22	ИД-1.ПК-8	Л1.1Л2.1	0	
	Раздел 6. Обеспечение безопасности проживающих на туристских базах						

6.1	Тема 6: Обеспечение безопасности проживающих на туристских базах Применяемые образовательные технологии: лекция-визуализация Содержание темы: Концепция безопасности на туристской базе. Спецификация потенциальных угроз. Общие принципы создания системы защиты от угроз. Стандартные процедуры по обеспечению безопасности туристской базы. Мероприятия по охране безопасности в гостинице и туристском комплексе. Инженерно-технические средства обеспечения безопасности. /Лек/	5	2	ИД-4.ПК-5 ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3	Л1.1Л2.1	0	Применяемые образовательные технологии: лекция-визуализация
6.2	Тема 6: Обеспечение безопасности проживающих на туристских базах План занятия: 1. Опрос по вопросам семинарского занятия 2. Проверка самостоятельной работы: Разработка памятки для проживающих на туристической базе по обеспечению личной безопасности Вопросы для подготовки к семинарскому занятию: 1. Концепция безопасности на туристской базе. 2. Спецификация потенциальных угроз. Общие принципы создания системы защиты от угроз. 3. Стандартные процедуры по обеспечению безопасности туристской базы. Мероприятия по охране безопасности в гостинице и туристском комплексе. 4. Инженерно-технические средства обеспечения безопасности. /Пр/	5	2	ИД-4.ПК-5 ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3	Л1.1Л2.1	0	Применяемые образовательные технологии: метод портфолио. Оценочные средства: вопросы к зачету, вопросы к семинарам, практические задания для самостоятельной работы, тесты
6.3	Тема 6: Обеспечение безопасности проживающих на туристических базах Содержание работы: 1. Подготовка к зачету. Форма контроля: устный опрос. Сроки контроля: зачет 2. Выполнение самостоятельной работы 6. Форма контроля: письменная работа. Сроки контроля: семинарское занятие 11. Задание 6.1 Разработайте памятку для проживающих на туристической базе по обеспечению личной безопасности /Ср/	5	10,2	ИД-4.ПК-5 ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3	Л1.1Л2.1	0	
Раздел 7. Консультации							
7.1	Консультация по дисциплине /Конс/	5	0,8	ИД-4.ПК-5 ИД-1.ПК-8 ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3		0	
Раздел 8. Промежуточная аттестация (зачёт)							
8.1	Подготовка к зачёту /ЗачётСОц/	5	8,85	ИД-4.ПК-5 ИД-1.ПК-8 ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3		0	

8.2	Контактная работа /КСРАтт/	5	0,15	ИД-4.ПК-5 ИД-1.ПК-8 ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3		0	
-----	----------------------------	---	------	--	--	---	--

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Пояснительная записка

Пояснительная записка

1. Назначение фонда оценочных средств. Оценочные средства предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины «Организация гостиничных услуг на туристских базах».
2. Фонд оценочных средств включает контрольные материалы для проведения текущего контроля в форме вопросов к семинарам, практических заданий, тем для рефератов, тестов для проверочных работ, и промежуточной аттестации в виде вопросов для подготовки к зачету.
3. Структура и содержание заданий разработаны в соответствии с рабочей программой дисциплины «Организация гостиничных услуг на туристских базах».

5.2. Оценочные средства для текущего контроля

Практические задания для самостоятельной работы

Тема 1: Особенности проектирования туристических баз

Задание 1.1 На примере любой туристической базы, расположенной на территории Республики Алтай выберите параметры конкурентоспособности, заполните конкурентную карту (таблица), изучите сильные и слабые стороны туристической базы и оцените ее рыночную позицию, заполнив графы таблицы.

Таблица 1.1 – Карта конкурентоспособности

Наименования столбцов:

1. Параметры конкурентоспособности
2. Конкуренты
3. Туристическая база

Тема 2: Организация взаимодействия туристических баз с туристскими предприятиями

Задание 2.1 Разработать технологическую карту взаимодействия турбазы и туристского предприятия при бронировании мест для проживания транзитных туристов (туристов, отправляющихся на активный маршрут) и оказании гостиничных услуг.

Таблица 2.1 Технологическая карта взаимодействия турбазы и туристского предприятия

Наименования столбцов:

- Этап технологического цикла
- Сроки
- Ответственные лица
- Обратная связь
- Результат

Тема 3: Организация обслуживания на туристских базах

Задание 3.1 Составить стандарт работы: администратора туристической базы, горничной.

Стандарт должен состоять из трех разделов: общие требования, операционные процедуры, субординация и не стандартные ситуации.

Тема 4: Организация дополнительных услуг для гостей туристической базы

Задание 4.1 Дополнительные услуги для гостей туристической базы:

- а) Разработать комплекс дополнительных услуг для туристической базы
- б) Разработать варианты информирования гостей о дополнительных услугах
- в) Составить технологическую карту процесса предоставления дополнительной услуги

Таблица 4.1 Описание основных элементов процесса обслуживания:

Наименования столбцов:

- Наименование процесса
- Цель и задачи процесса
- Исполнители процесса и их квалификационные характеристики
- Перечень основных операций и их составных частей
- Перечень основных ресурсов и средств, необходимых для осуществления процесса
- Результат процесса
- Регламентирующая информация

Тема 5: Продвижение услуг туристических баз

Задание 5.1 Проведите сравнительный анализ сообществ/публичных страниц туристических баз, расположенных на территории Республики Алтай. Для выполнения задания выберите не менее трех туристических баз, активно ведущих страницы в социальных сетях.

1. По результатам анализа оформите отчет по следующей форме.
Таблица 5.1 Сравнительный анализ сообществ/публичных страниц туристических баз

Наименования столбцов:

Критерий сравнения

Адрес страницы

База 1

База 2

База 3

2. Общие выводы.

3. Напишите общие и персональные рекомендации по совершенствованию работы по продвижению услуг туристической базы через социальные сети.

Задание 5.2 Составить рекламное обращение туристической базы

Порядок работы

1. Создайте рекламное сообщение или PR-информацию о любой туристической базе на территории Республики Алтай, рассчитанное для объявления по радио, телевидению на несколько минут;

2. Составьте пресс-релиз о любом мероприятии, событии, новой услуге внедряемой туристической базой.

3. Разработайте факт-лист о деятельности туристической базы - краткий PR-документ, отражающий профиль, продукты, специализацию, месторасположение, краткую историю турбазы, текущие результаты продаж и перспективы деятельности.

4. Разработанные Вами рекламные сообщения проанализируйте и запишите таблицу.

Таблица 5.2

Наименования столбцов:

Форма представления рекламного обращения

Используемые средства массовой коммуникации

Цели данного рекламного обращения

Тема 6: Обеспечение безопасности проживающих на туристических базах

Задание 6.1 Разработайте памятку для проживающих на туристической базе по обеспечению личной безопасности

Критерий оценки:

«отлично» (91-100%), повышенный уровень, 5 б.:

Практическое задание выполнено в полном объеме и правильно. При выполнении задания студент использовал конспекты лекции, основную и дополнительную литературу, а также нормативные документы. Студент выполнил задание самостоятельно.

«хорошо» (75-90%), пороговый уровень, 4 б.:

Практическое задание выполнено в полном объеме, но есть отдельные замечания по содержанию задания. При выполнении задания студент использовал конспекты лекции, основную и дополнительную литературу, а также нормативные документы. Студент выполнил задание самостоятельно.

«удовлетворительно» (50-74%), пороговый уровень, 3 б.:

Практическое задание выполнено не в полном объеме и есть замечания по содержанию. При выполнении задания студент использовал конспекты лекции, основную литературу, а также нормативные документы. Студент выполнил задание самостоятельно.

«неудовлетворительно» (менее 50%), уровень не сформирован, 0 – 2 б.:

Практическое задание выполнено не в полном объеме и с ошибками. Сложно оценить самостоятельность выполнения задания.

Проверочные работы по темам

Примерные тесты для формирования проверочных работ по темам

1. Продолжите определение: средство размещения – это...:

а) помещение для проживания;

б) объект туристской индустрии, включающий в себя здание/здания/часть здания/строения/сооружения, в которых расположены одно или несколько оборудованных жилых комнат/помещений, предназначенных для размещения и временного проживания туристов;

в) здание, в котором расположены одно или несколько оборудованных жилых комнат/помещений, предназначенных для временного размещения и временного проживания туристов;

г) любой объект, способный разместить туристов для проживания.

2. Что собой представляет внутренняя инфраструктура туристической базы?

а) Транспортное, информационное и коммунальное обеспечение в регионе;

б) Торговое и хозяйственно-бытовое обеспечение в районе расположения турбазы;

в) Состояние внутренних технических и коммунальных систем, обслуживания клиентов;

г) Совокупность средств обеспечения пожарной безопасности.

3. Покупка блока мест на условиях элтомента состоит в...:

а) обмен права хотельера на пользование гостиничными номерами на уплачиваемую туроператором сумму арендной платы;

б) полной или частичной (не менее 50 %) предоплаты заявленного количества номеров непосредственно перед началом сезона;

- в) возможности вносить оплату хотельеру непосредственно перед каждым заездом поставляемых туристов;
г) нет правильного ответа.
4. Какие из указанных ниже услуг предоставляются клиенту бесплатно:
а) медицинская помощь;
б) доставка в номер корреспонденции;
в) побудка в определенное время;
г) все ответы верны.
5. Какова минимальная площадь жилой комнаты на одного проживающего в средстве размещения сезонного функционирования:
а) 6 кв.м;
б) 4,5 кв.м;
в) 12 кв.м;
г) 15 кв.м.
6. Что означает стандартизация в вопросах безопасности туристической базы?
а) проверка соответствия услуг требованиям безопасности;
б) установлению норм и правил обеспечения безопасности с учетом риска возникновения ЧС;
в) обеспечение права клиента на безопасность предоставляемых услуг;
г) обеспечение качества услуг в соответствии с требованиями безопасности.
7. Что такое сертификация на соответствие туристической базы безопасности?
а) обеспечение качества услуг в соответствии с требованиями безопасности;
б) обеспечение права клиента на безопасность предоставляемых услуг;
в) установление норм и правил обеспечения безопасности;
г) проверка соответствия предоставляемых услуг государственным требованиям безопасности
8. Что такое экологическая безопасность туристической базы?
а) Обеспечение санитарно-эпидемиологических мероприятий;
б) Состояние защищенности клиентов и персонала от угроз загрязнения окружающей среды;
в) Защита клиентов и персонала от ЧС различного происхождения;
г) Совокупность мероприятий, направленных на сохранение здоровья клиентов.
9. Что необходимо в первую очередь проверить у иностранного гражданина при поселении на турбазе?
а) наличие заграничного паспорта;
б) срок действия визы;
в) номер подтверждения бронирования;
г) штамп о пересечении границы.
10. Разрешение на поселение это:
а) документ, по которому клиент производит оплату за проживание;
б) документ, дающий право на занятие номера и места в номере;
в) документ, подтверждающий право проживать данной группе на турбазе;
г) гарантия, что оплата произведена.
11. Ведомость движения номерного фонда заполняет:
а) управляющий турбазой;
б) горничная;
в) хозяйственный рабочий;
г) администратор.
12. Встреча гостя в аэропорту (на вокзале)
а) транспорт
б) перевозка
в) трансферт
г) перемещение
13. Понятие безопасности включает в себя не только защиту от криминальных посягательств, но еще в большей степени создание предупредительных мер обеспечения защиты от
а) пожара, взрыва и других чрезвычайных происшествий
б) воровства, подслушивания и других нарушений частной жизни клиента
в) землетрясений, наводнений и других природных катаклизмов
14. Ваучер-это:
а) комплекс услуг по размещению, перевозке, питанию туристов, экскурсионные услуги, а также услуги гидов;
б) документ, выданный туристской или транспортной компанией в подтверждении того, что турист оплатил конкретные виды услуг: проживание в гостинице, питание, экскурсионное обслуживание, проезд на транспорте и является основанием

для получения этого обслуживания;
в) комплекс мер, направленных на реализацию турпродукта.

15. Туристский маршрут это:

- а) заранее спланированная трасса передвижения туристов, рассчитанная по времени, с целью получения предусмотренных программой обслуживания услуг
- б) путь передвижения путешественников, рассчитанный по времени с целью получения экскурсионных услуг
- в) все вышеперечисленное

16. Как называются организации и предприятия, участвующие в обслуживании туристов на маршруте: а) туроператоры и турагенты

- б) поставщики услуг
- в) организаторы туризма
- г) предприятия бытового обслуживания.

17. Туроператор – это:

- а) предприятие, организующее рекламу и продвижение туристического продукта;
- б) реализатор туристического продукта;
- в) предприятие, занимающееся разработкой туристического продукта, формированием, продвижением и реализацией туристского продукта
- г) предприятие, занимающееся продвижением и реализацией туристского продукта

18. Деятельность по продвижению и реализации туристского продукта осуществляемая юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем называется:

- а) туроператорской
- б) турагентской
- в) маркетинговой
- г) рекламной

19. Комплекс услуг по размещению, перевозке, питанию туристов, экскурсионные услуги называется: а) туристская дестинация

- б) тур
- в) туристский продукт
- г) каталог услуг

20. Трудности продвижения услуг туристических баз в каналах распределения связаны:

- а) с неосязаемостью услуг;
- б) с типом посредников гостиничных услуг;
- в) с наличием материальных носителей услуг;
- г) с имиджем гостиницы.

21. Является ли месторасположение турбазы показателем качества?

- а) да;
- б) нет;
- в) зависит от требований гостя;
- г) зависит от требований нормативно-правовых документов.

Критерии оценки:

«отлично» (28 балла), повышенный уровень:

Даны верные ответы на 84-100% вопросов. Все ответы правильно обоснованы и аргументированы. При обосновании ответа на вопросы студентом верно указаны статья, пункты и части, в которых содержится правило поведения.

«хорошо» (18 - 23 балла), пороговый уровень:

Даны верные ответы на 66-83% вопросов. Все ответы правильно обоснованы и аргументированы. При обосновании ответа на вопросы студентом верно указаны статья, пункты и части, в которых содержится правило поведения.

«удовлетворительно» (14- 17 балл), пороговый уровень:

Даны верные ответы на 50-65% вопросов. Все ответы правильно обоснованы и аргументированы. При обосновании ответа на вопросы студентом верно указаны статья, пункты и части, в которых содержится правило поведения.

«неудовлетворительно» (до 13 баллов), уровень не сформирован:

Даны верные ответы на менее 50% вопросов. Ответы на остальные вопросы не верно обоснованы или не обоснованы. При обосновании ответа на вопросы студентом не верно указаны статья, пункты и части, в которых содержится правило поведения.

5.3. Темы письменных работ (эссе, рефераты, курсовые работы и др.)

Темы для рефератов

1. Оформление интерьеров туристских баз
2. Договоры о сотрудничестве туристского предприятия и турбазы.
3. Организация обслуживания на туристских базах.

4. Особенности производственного цикла.
5. Требования к внешнему виду сотрудников туристских баз.
6. Стандарты обслуживания гостей туристской базы.
7. Технологический процесс оказания дополнительных услуг на туристской базе.
8. Организация питания гостей туристской базы.
9. Система и методы продвижения услуг туристских баз
10. Использование информационных технологий в продвижении услуг туристических баз
11. Инновационные методы продвижения услуг туристских баз.

Критерии оценки:

Требования к написанию реферата

Общий объем реферата должен быть не менее 15, но не более 30 страниц машинописного текста шрифта Times New Roman, размер 14, интервал 1,5, выравнивание по ширине текста при соблюдении полей в размере 3 см слева, 1,5 справа и по 2 см - сверху и снизу. Первая страница - титульный лист (не нумеруется), вторая - содержание, которое в развернутом виде отражает изучаемые вопросы, далее - введение, обосновывающее актуальность выполнения реферата конкретно по выбранной теме, с указанием предмета, объекта исследования. Основная часть реферата должна быть четко структурирована. В заключении студентом обобщаются выводы по теме, при необходимости делаются предложения, обосновывается личное мнение студента на поставленную проблему, возникшую ситуацию и т.п. Список литературы должен быть оформлен в соответствии с ГОСТом, содержать не менее 5-7 источников научных и периодических изданий.

Критерий оценки:

«Отлично» (6 балла), повышенный уровень:

Выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

«Хорошо» (4 балла), пороговый уровень

Основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

«Удовлетворительно» (2 балл), пороговый уровень

Имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата (доклада) или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод

«Неудовлетворительно» (0 баллов), уровень не сформирован

Тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы

5.4. Оценочные средства для промежуточной аттестации

Вопросы к зачету

1. Понятие и виды туристских баз.
2. Функциональная организация зданий, основные блоки помещений туристских баз.
3. Конструктивные особенности строительства туристских баз.
4. Инженерно-технологическое оборудование туристских баз.
5. Понятие и виды туристских предприятий. Туроператорская деятельность
6. Понятие и свойства туристского продукта. Порядок формирования туристского продукта
7. Формы взаимодействия туристских баз с туристскими предприятиями
8. Виды договоров о сотрудничестве туристского предприятия и турбазы. Их содержание и особенности.
9. Процесс организации обслуживания на туристских базах.
10. Особенности производственного цикла. Подготовительный этап. Бронирование. Прибытие гостя. Технология приема и размещения.
11. Особенности обслуживания номерного фонда.
12. Выезд. Оплата счета. Особенности ценообразования на услуги туристских баз.
13. Стандарты обслуживания гостей туристской базы.
14. Категории дополнительных услуг для гостей туристской базы.
15. Обеспечение питанием гостей туристской базы.
16. Понятие и особенности продвижения услуг туристских баз
17. Система и методы продвижения услуг туристских баз
18. Использование информационных технологий в продвижении услуг туристических баз
19. Инновационные методы продвижения услуг туристских баз.
20. Концепция безопасности на туристской базе.
21. Спецификация потенциальных угроз. Общие принципы создания системы защиты от угроз.

22. Инженерно-технические средства обеспечения безопасности.

Критерии оценки студента на дифференцированном зачете по дисциплине

91-100 б. - «отлично», повышенный уровень - Студент показал прочные знания основных положений учебной дисциплины, умение самостоятельно решать ситуационные задачи, посещал все лекционные занятия и принимал активное участие на практических занятиях.

75-90 б. - «хорошо», пороговый уровень - Студент показал хорошие знания основных положений учебной дисциплины, умение самостоятельно решать ситуационные задачи, предусмотренные рабочей программой, посещал все лекционные занятия и на практических занятиях себя проявлял не достаточно активно.

60-74 б. - «удовлетворительно», пороговый уровень - Студент показал знание основных положений учебной дисциплины, умение получить с помощью преподавателя правильное решение ситуационной задачи, часто пропускал лекционные занятия, на практических занятиях не проявлял активность.

Менее 60 б. - «неудовлетворительно», уровень не сформирован - При ответе студента выявились существенные пробелы в знаниях студента основных положений учебной дисциплины, неумение даже с помощью преподавателя получить правильное решение ситуационной задачи, часто пропускал лекционные и практические занятия.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**6.1. Рекомендуемая литература****6.1.1. Основная литература**

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Эл. адрес
Л1.1	Вакуленко Р.Я., Кочкурова Е.А.	Управление гостиничным предприятием: учебное пособие	Москва: Логос; Университетская книга, 2008	http://www.iprbookshop.ru/9062.html

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Эл. адрес
Л2.1	Кучеренко И.М.	Технология управления персоналом и организация труда на предприятиях гостиничного и туристского бизнеса: учебное пособие для студентов-бакалавров, обучающихся по направлениям подготовки «Туризм», «Гостиничное дело», «Менеджмент»	Краснодар: Южный институт менеджмента; Ай Пи Эр Медиа, 2017	http://www.iprbookshop.ru/72410.html

6.3.1 Перечень программного обеспечения

6.3.1.1	MS Office
6.3.1.2	MS WINDOWS
6.3.1.3	NVDA
6.3.1.4	Kaspersky Endpoint Security для бизнеса СТАНДАРТНЫЙ
6.3.1.5	LibreOffice
6.3.1.6	Яндекс.Браузер
6.3.1.7	РЕД ОС

6.3.2 Перечень информационных справочных систем

6.3.2.1	Электронно-библиотечная система IPRbooks
6.3.2.2	База данных «Электронная библиотека Горно-Алтайского государственного университета»
6.3.2.3	КонсультантПлюс

7. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

	лекция-визуализация	
	выполнение практических заданий	
	портфолио	

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Номер аудитории	Назначение	Основное оснащение
-----------------	------------	--------------------

317 A2	Компьютерный класс, класс деловых игр, центр (класс) деловых игр, класс имитации деятельности предприятия, лаборатория имитации деятельности предприятия, учебно-тренинговый центр (лаборатория), лаборатория информационно-коммуникативных технологий. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Помещение для самостоятельной работы	Рабочее место преподавателя. Посадочные места обучающихся (по количеству обучающихся). Интерактивная доска с проектором, экран, подключение к интернету, ученическая доска, презентационная трибуна
221 A1	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Помещение для самостоятельной работы	Рабочее место преподавателя. Посадочные места обучающихся (по количеству обучающихся). Интерактивная доска с проектором, компьютер, телевизор, подключение к интернету, ученическая доска, презентационная трибуна, стенды демонстрационные, стулья, усилительные колонки

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Методические указания по самостоятельной работе студента

Самостоятельная работа призвана способствовать развитию у студентов творческих навыков, инициативы, умению организовать свое время.

При выполнении плана самостоятельной работы студенту необходимо изучить теоретический материал, представленный в рекомендуемой литературе, творчески его переработать и представить его для отчета в форме, рекомендованной планом самостоятельной работы.

Самостоятельная работа студента должна быть полной, раскрывающей уровень освоения студентом той или иной темы и грамотно оформленной, показывающей творческий и инициативный подход студента к выполнению задания.

Выполненные задания проверяются преподавателем и оцениваются в баллах.

В рамках плана самостоятельной работы по данной дисциплине предусмотрены следующие виды самостоятельной работы:

- подготовка к практическим занятиям. Такая подготовка предусматривает самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы, лекционного материала и подготовку ответов на вопросы и выполнение заданий по теме практического занятия;
- подготовка к экзамену предусматривает самостоятельную подготовку студента по вопросам к зачету, которые представлены в рабочей программе дисциплины;
- выполнение различных практических работ (практических (аналитических) заданий, ситуационных задач).

Методические указания по подготовке докладов

Доклад – это развернутое устное изложение какой-либо темы, сделанное публично.

Отличительными признаками доклада являются:

- передача в устной форме информации;
- публичный характер выступления;
- стилевая однородность доклада;
- четкие формулировки и сотрудничество докладчика и аудитории;
- умение в сжатой форме изложить ключевые положения исследуемого вопроса и сделать выводы.

Этапы подготовки доклада:

- выбор темы доклада;
- подбор и изучение наиболее важных учебных, научных работ по данной теме, нормативных правовых актов;
- анализ изученного материала, выделение наиболее значимых для раскрытия темы доклада фактов, мнений;
- составление плана доклада;
- написание текста доклада с соблюдением требований научного стиля.

Структура доклада:

1. Вступление, в котором указываются: тема доклада; цель (основная идея) доклада; связь данной темы с другими темами; краткое перечисление рассматриваемых вопросов; актуальность, проблематика темы, современная оценка предмета изложения; краткий обзор изученной литературы по данной теме и т.п.
2. Основная часть, в которой выступающий должен глубоко раскрыть суть затронутой темы, обычно строится по принципу отчета. Задача основной части - представить достаточно данных для того, чтобы слушатели и заинтересовались темой и захотели ознакомиться с материалами. При этом логическая структура теоретического блока не должны даваться без наглядных пособий, аудио-визуальных и визуальных материалов.
3. Заключение, в котором: подводятся итоги, формулируются выводы; подчеркивается значение рассмотренной проблемы;
 - выделяются основные проблемы, пути и способы их решения и т.п.

Методические рекомендации по подготовке презентации

Компьютерную презентацию, сопровождающую выступление докладчика, удобнее всего подготовить в программе MS PowerPoint. Презентация как документ представляет собой последовательность сменяющих друг друга слайдов - то есть электронных страничек, занимающих весь экран монитора (без присутствия панелей программы).

Количество слайдов адекватно содержанию и продолжительности выступления (например, для 5-минутного выступления рекомендуется использовать не более 10 слайдов). На первом слайде обязательно представляется тема выступления и сведения об авторах. Следующие слайды можно подготовить, используя две различные стратегии их подготовки:

1 стратегия: на слайды выносятся опорный конспект выступления и ключевые слова с тем, чтобы пользоваться ими как планом для выступления. В этом случае к слайдам предъявляются следующие требования: объем текста на слайде – не больше 7 строк; маркированный/нумерованный список содержит не более 7 элементов; отсутствуют знаки пунктуации в конце строк в маркированных и нумерованных списках; значимая информация выделяется с помощью цвета, кегля, эффектов анимации.

2 стратегия: на слайды помещается фактический материал (таблицы, графики, фотографии и пр.), который является уместным и достаточным средством наглядности, помогает в раскрытии стержневой идеи выступления. В этом случае к слайдам предъявляются следующие требования: выбранные средства визуализации информации (таблицы, схемы, графики и т. д.) соответствуют содержанию; использованы иллюстрации хорошего качества (высокого разрешения), с четким изображением. Максимальное количество графической информации на одном слайде – 2 рисунка (фотографии, схемы и т.д.) с текстовыми комментариями (не более 2 строк к каждому). Наиболее важная информация должна располагаться в центре экрана. Основная ошибка при выборе данной стратегии – «соревнование» со своим иллюстративным материалом (аудитории не предоставляется достаточно времени, чтобы воспринять материал на слайдах).