

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Худин Александр Николаевич

Должность: Ректор

Дата подписания: 18.03.2024 10:54:18

Уникальный программный ключ:

08303ad8de1c60b987361de7085acb509ac3da143f415362ffaf0ee37e73fa19

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ


ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ

УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

«КУРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

(КГУ)

УТВЕРЖДЕНО
Ученым советом КГУ
(протокол от
«29» января 2024 г. № 8)

УТВЕРЖДАЮ
Ректор:  А.Н. Худин



**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА–
ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ**

«Основы гостеприимства»

Разработчик(и) (составитель(и)):

1. Воинова Наталья Евгеньевна., кандидат географических наук, доцент, зав.кафедрой социально-культурного сервиса и туризма ФГБОУ ВО «Курский государственный университет»
1. Алюшин Роман Евгеньевич, кандидат педагогических наук, доцент кафедры социально-культурного сервиса и туризма ФГБОУ ВО «Курский государственный университет»
2. Малина Виктория Викторовна, кандидат исторических наук, доцент кафедры социально-культурного сервиса и туризма ФГБОУ ВО «Курский государственный университет»
3. Мальцева Татьяна Олеговна, старший преподаватель кафедры социально-культурного сервиса и туризма ФГБОУ ВО «Курский государственный университет»
4. Арцыбашев Денис Валерьевич, кандидат исторических наук, доцент кафедры социально-культурного сервиса и туризма ФГБОУ ВО «Курский государственный университет»
5. Нелепина Екатерина Александровна, кандидат педагогических наук, доцент кафедры социально-культурного сервиса и туризма ФГБОУ ВО «Курский государственный университет»

Программа согласована (работодатель - партнер)

1. Криволапов Максим Константинович, начальник управления по продвижению туристского продукта и развитию индустрии туризма Курской области Министерства приоритетных проектов развития территорий и туризма Курской области
2. Шахова Екатерина Александровна, заместитель исполнительного директора ГК «Белая акация»

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ.....	3
1.1 Общие положения.....	3
1.2 Цель освоения и характеристика новой квалификации.....	5
1.3 Планируемые результаты обучения.....	6
1.4 Учебно-тематический план.....	7
1.5 Календарный учебный график.....	9
1.6 Рабочие программы дисциплин (модулей, разделов).....	12
1.7 Организационно-педагогические условия.....	13
1.8 Формы аттестации.....	17
2 ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ.....	18
2.1 Текущий контроль.....	18
2.2 Промежуточная аттестация.....	22
2.3 Итоговая аттестация.....	28

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1. Общие положения

1.1.1. Нормативные правовые основания разработки программы

Нормативные правовые основания для разработки дополнительной профессиональной программы – программы повышения квалификации «*Основы гостеприимства*» (далее–программа) составляют:

– Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

– Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 1 июля 2013 г. № 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам» (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 20 августа 2013 г., регистрационный № 29444);

– методические рекомендации-разъяснения по разработке дополнительных профессиональных программ на основе профессиональных стандартов, направленные письмом Министерства образования и науки Российской Федерации от 22 апреля 2015 г. №ВК-1032/06;

– методические рекомендации по разработке основных профессиональных образовательных программ и дополнительных профессиональных программ с учетом соответствующих профессиональных стандартов, утвержденные Минобрнауки России 22 января 2015 №ДЛ-1/05вн.

Программа разработана на основе требований:

– федерального государственного образовательного стандарта высшего образования Приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. N 516 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 43.03.02 (с изменениями и дополнениями)

– федерального государственного образовательного стандарта высшего образования Приказ Минобрнауки России от 8 июня 2017 г. № 515 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 43.03.03

Гостиничное дело (с изменениями и дополнениями)

– федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство Приказ Министерства просвещения от 12 декабря 2022 г. № 1100 «Об утверждении федерального государственного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Программа разработана на основе установленных квалификационных требований по должностям:

–приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 07 мая 2015 г. N 282 н «Об утверждении профессионального стандарта «Руководитель/ управляющий гостиничного комплекса/ сети гостиниц»;

–приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 05 сентября 2017 г. N 659 н «Об утверждении профессионального стандарта «Работник по приему и размещению гостей»;

– приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 24 декабря 2021 г. N 913 н «Об утверждении профессионального стандарта «Экскурсовод (гид)».

Программа разработана на основе установленных квалификационных требований по должностям: директор (управляющий) экскурсионным бюро, экскурсовод, агент по приему заказов на экскурсии, директор гостиницы, начальник службы приема и размещения, менеджер службы приема и размещения (указанных в Едином квалификационном справочнике должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников организаций сферы туризма, утвержденный приказом Минздравсоцразвития РФ от 12.03.2012 N 220н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников организаций сферы туризма»).

1.1.2. Требования к слушателям

а) категория слушателей: лица, имеющие высшее образование и (или) среднее профессиональное образование или получающие высшее образование, а также осуществляющие или планирующие профессиональную деятельность в сфере туризма и гостиничного дела.. Наличие указанного образования должно подтверждаться документом государственного образца.

б) требования к уровню профессионального образования: лица, имеющие среднее профессиональное или высшее образование.

1.1.3. Особенности адаптации образовательной программы для лиц с ограниченными возможностями здоровья

Разработка адаптированной образовательной программы для лиц с ОВЗ и/или инвалидностью или обновление уже существующей образовательной программы определяются индивидуальной программой реабилитации инвалида (при наличии), рекомендациями заключения ПМПК (при наличии) и осуществляются по заявлению слушателя (законного представителя).

1.1.4. Форма обучения: очно-заочная с использованием дистанционных образовательных технологий

1.1.5. Трудоемкость освоения: 144 академических часов, включая все виды контактной и самостоятельной работы слушателя.

1.1.6. Период освоения: 25 календарных дней.

1.1.7. Форма документа, выдаваемого по результатам освоения программы: лицам, успешно освоившим дополнительную профессиональную программу и прошедшим итоговую аттестацию, выдается удостоверение о повышении квалификации установленного образца.

1.2. Цель освоения

Целью освоения программы является совершенствование и (или) получение новой компетенции, необходимой для профессиональной деятельности в сфере туризма и гостеприимства, и (или) повышение профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации в области выполнения эффективной деятельности в сфере туризма и гостеприимства.

1.3. Планируемые результаты обучения

Таблица 1 – Планируемые результаты обучения

Код и наименование компетенции	Показатели освоения компетенции		
	Знания	Умения	Практический опыт (при наличии)
ПК.1.1 Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий	З 1.1.Знает: особенности формирования туристского и гостиничного продукта на основе современных информационно-коммуникативных технологий с учетом индивидуальных и специальных требований туриста	У.1.1.Умеет: организовать продвижение туристского и гостиничного продукта	В. 1.1.Владеет навыками: ведения переговоров с партнерами, согласования условий взаимодействия по реализации туристского и гостиничного продуктов.
ПК. 2.1. Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы туризма и гостеприимства	З.2.1. Знает: особенности формулировки цели и задач деятельности организаций сферы туризма и гостеприимства и организует их выполнение.	У 2.1.Умеет: организовать оценку и обеспечить текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы туризм и гостеприимства	В 2.1.Владеет навыками: анализа функционирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы туризма и гостеприимства

1.4. Учебно-тематический план

Таблица 2 – Учебно-тематический план

Наименование разделов(модулей), тем, видов аттестации	Трудоемкость, ак. час			Формы аттестации	
	Итого	занятий, в т.ч.			
		Л	ПЗ, ЛР		
Модуль (Раздел)1. Нормативно – правовое законодательство в сфере туризма и гостеприимства	20				
Тема 1.1. Понятийный аппарат индустрии туризма и гостеприимства		2	2	2	
Тема 1.2. Правовое регулирование в туризме и гостеприимстве. Обязательная классификация объектов в РФ: нормативно-законодательная база.		4	2	1	
Тема 1.3. Безопасность объектов туристской и гостиничной инфраструктуры		2	2	1	
Промежуточная аттестация				2	Практическая работа
Модуль 2. Маркетинг в сфере туризма и гостеприимства	22				
Тема 2.1. Реклама и PR в сфере туризма и гостеприимства.		4	2	2	
Тема 2.2. Интернет маркетинг в сфере туризма и гостеприимства.		2	4	1	
Тема 2.3. Создание и продвижение туристского бренда территории		2	2	1	
Промежуточная аттестация				2	Практическая работа
Модуль 3. Управление персоналом в сфере туризма и гостеприимства	26				
Тема 3.1. Роль и функции службы персонала в деятельности предприятий сферы туризма и гостеприимства		4	2	2	
Тема 3.2. Подбор и аттестация персонала на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства		4	4	1	
Тема 3.3. Формирование корпоративной культуры на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства		2	4	1	
Промежуточная аттестация				2	Практическая работа
Модуль 4 Основы проектирования в туристской и гостиничной индустрии	22				
Тема 4.1. Проектирование туристских маршрутов		4	4	2	
Тема 4.2. Проектирование гостиничной деятельности		2	2	1	

Тема 4.3. Основы проектирования туристского продукта		2	2	1	
Промежуточная аттестация				2	Практическая работа
Модуль (Раздел) 5 Технология и организация проведения мероприятий в сфере туризма и гостеприимства	26				
Тема 5.1. Анимационная деятельность в туризме и гостеприимстве		4	2	2	
Тема 5.2. Тематические проекты в туризме и гостеприимстве		2	4	1	
Тема 5.3. Event –туризм. Организация туристских событий		4	4	1	
Промежуточная аттестация				2	Практическая работа
Модуль 6 Управление конфликтами	22				
Тема 6.1 Понятие и виды конфликтов в индустрии туризма и гостеприимства		2	4	1	
Тема 6.2 Стратегии разрешения конфликтов		4	2	1	
Тема 6.3 Этическая защита		2	2	2	
Промежуточная аттестация				2	Практическая работа
Итоговая аттестация	6			6	Тестирование
Всего ак.часов	144	52	50	42	

1.5. Календарный учебный график

Таблица 3 – Календарный учебный график

Наименование разделов (модулей), тем, видов аттестации	Количество дней / ак. час																									
	Д1	Д2	Д3	Д4	Д5	Д6	Д7	Д8	Д9	Д10	Д11	Д12	Д13	Д14	Д15	Д16	Д17	Д18	Д19	Д20	Д21	Д22	Д23	Д24	Д25	Итого
Модуль 1. Нормативно – правовое законодательство в сфере туризма и гостеприимства																										
Тема 1.1. Понятийный аппарат индустрии туризма и гостеприимства	6																									6
Тема 1.2. Правовое регулирование в туризме и гостеприимстве. Обязательная классификация объектов в РФ: нормативно-законодательная база.		7																								7
Тема 1.3. Безопасность объектов туристской и гостиничной инфраструктуры			5																							5
Промежуточная аттестация			2																							2
Модуль 2. Маркетинг в сфере туризма и гостеприимства																										
Тема 2.1. Реклама и PR в сфере туризма и гостеприимства.				7																						7
Тема 2.2. Интернет маркетинг в сфере туризма и гостеприимства.					7																					7
Тема 2.3. Создание и продвижение туристского бренда территории						6																				6
Промежуточная аттестация						2																				2
Модуль 3. Управление персоналом в сфере туризма и гостеприимства																										
Тема 3.1. Роль и функции службы персонала в деятельности предприятий сферы туризма и гостеприимства							6	2																		8

Тема 3.2. Подбор и аттестация персонала на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства								4	4	1											9
Тема 3.3. Формирование корпоративной культуры на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства										2	5										7
Промежуточная аттестация										2											2
Модуль 4 Основы проектирования в туристской и гостиничной индустрии																					
Тема 4.1. Проектирование туристских маршрутов										4	6										10
Тема 4.2. Проектирование гостиничной деятельности											5										5
Тема 4.3. Основы проектирования туристского и гостиничного продукта												5									5
Промежуточная аттестация												2									2
Модуль 5 Технология и организация проведения мероприятий в сфере туризма и гостеприимства																					
Тема 5.1. Анимационная деятельность в туризме и гостеприимстве												6	2								8
Тема 5.2. Тематические проекты в туризме и гостеприимстве													4	3							7
Тема 5.3. Event –туризм. Организация туристских событий														2	5	2					9
Промежуточная аттестация															2						2
Модуль 6 Управление конфликтами																					
Тема 6.1 Понятие и виды конфликтов в индустрии туризма и гостеприимства																6	1				7
Тема 6.2 Стратегии разрешения конфликтов																4	3				7
Тема 6.3 Этическая защита																		2	4		6
Промежуточная аттестация																				2	
Итоговая аттестация																					6

Всего ак. часов	6	7	7	7	7	8	6	6	4	3	7	4	6	5	7	6	6	5	5	4	6	5	3	2	62	144
------------------------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	-----------	------------

1.6. Рабочая программа

Макет рабочей программы представлен в таблице 4.

Таблица 4

Наименование тем	Виды учебных занятий, ак. час	Содержание
Модуль 1. Нормативно – правовое законодательство в сфере туризма и гостеприимства		
Тема 1.1. Понятийный аппарат индустрии туризма и гостеприимства	Лекция	Изучение основных терминов туристской и гостиничной индустрии
	ПЗ	
	СР	
Тема 1.2. Правовое регулирование в туризме и гостеприимстве. Обязательная классификация объектов в РФ: нормативно-законодательная база.	Лекция	Изучение основных принципов государственной политики, направленной на установление правовых основ единого туристского и гостиничного рынка в Российской Федерации
	ПЗ	
	СР	
Тема 1.3. Безопасность объектов туристской и гостиничной инфраструктуры	Лекция	Изучение основных требований по обеспечению безопасности объектов туристской и гостиничной инфраструктуры
	ПЗ	
	СР	
Промежуточная аттестация	Зачет	
Модуль 2. Маркетинг в сфере туризма и гостеприимства		
Тема 2.1. Реклама и PR в сфере туризма и гостеприимства	Лекция	Ознакомление слушателей с принципами, функциональными задачами и стратегиями маркетинга в туризме и гостеприимстве, а также в обучении принятию конкретных решений по применению маркетинговых технологий
	ПЗ	
	СР	
Тема 2.2. Интернет маркетинг в сфере туризма и гостеприимства	Лекция	Изучение возможности для продвижения территорий, туристского и гостиничного продукта
	ПЗ	
	СР	
Тема 2.3. Создание и продвижение туристского бренда территории	Лекция	Применение инструментов разработки и продвижения региональных туристских брендов. Позиционирование территорий как центра туризма, предлагающий услуги на уровне мировых стандартов
	ПЗ	
	СР	
Промежуточная аттестация	Зачет	
Модуль 3. Управление персоналом в сфере туризма и гостеприимства		
Тема 3.1. Роль и функции службы персонала в деятельности предприятий сферы туризма и гостеприимства	Лекция	Изучение различных моделей, методов и функций системы управления персоналом в организации. Определение роли кадровой службы в формировании эффективной системы управления персоналом организации
	ПЗ	
	СР	
Тема 3.2. Подбор и аттестация персонала на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства	Лекция	Анализ особенности подбора персонала предприятий туристской и гостиничной индустрии
	ПЗ	
	СР	
Тема 3.3. Формирование корпоративной культуры на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства	Лекция	Изучение механизмов формирования корпоративной культуры на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства
	ПЗ	
	СР	
Промежуточная аттестация	Зачет	
Модуль 4 Основы проектирования в туристской и гостиничной индустрии		
Тема 4.1. Проектирование	Лекция	Изучение технологий разработки

туристских маршрутов	ПЗ		туристских маршрутов
	СР		
Тема 4.2. Проектирование гостиничной деятельности	Лекция		Изучение технологии проектирования гостиниц на примере различных туристских дестинаций в соответствии с потребностями гостей
	ПЗ		
	СР		
Тема 4.3. Основы проектирования туристского и гостиничного продукта	Лекция		Изучение основ проектирования туристского и гостиничного продукта
	ПЗ		
	СР		
Промежуточная аттестация	Зачет		
Модуль 5 Технология и организация проведения мероприятий в сфере туризма и гостеприимства			
Тема 5.1. Анимационная деятельность в туризме и гостеприимстве	Лекция		Изучение технологий анимационной деятельности в сфере туризма и гостеприимства
	ПЗ		
	СР		
Тема 5.2. Тематические проекты в туризме и гостеприимстве	Лекция		Изучение тематических проектов в туризме и гостеприимстве
	ПЗ		
	СР		
Тема 5.3. Event – туризм. Организация туристских событий	Лекция		Анализ основных направлений развития современного событийного туризма в России, с учетом общих тенденций развития ивентуров в мировой туристской практике, а также технологии создания и продвижения событийных туров
	ПЗ		
	СР		
Промежуточная аттестация	Зачет		
Модуль 6 Управление конфликтами			
Тема 6.1 Понятие и виды конфликтов в индустрии туризма и гостеприимства	Лекция		Изучение видов конфликтных ситуаций в туризме и гостеприимстве.
	ПЗ		
	СР		
Тема 6.2 Стратегии разрешения конфликтов	Лекция		Анализ способов управления конфликтной ситуацией и конфликтами.
	ПЗ		
	СР		
Тема 6.3 Этическая защита	Лекция		Рассмотрение особенностей этического регулирования конфликтов в сфере туризма и гостеприимства.
	ПЗ		
	СР		
Промежуточная аттестация	Зачет		
Итоговая аттестация			

1.7. Организационно-педагогические условия

Реализация программы осуществляется в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации в области образования, нормативными правовыми актами, регламентирующими данное направление деятельности.

1.7.1. Требования к квалификации педагогических кадров

Программа реализуется штатными работниками ФГБОУ ВО «КГУ», а также лицами, привлекаемыми к реализации программы на иных условиях.

Данные педагогических работников, привлекаемых для реализации программы

Фамилия, имя, отчество	Уровень образования (ВО или СПО), специальность и квалификация	Наличие опыта педагогической и/или производственной деятельности (указать стаж и должность)

	по диплому	
1. Воинова Наталья Евгеньевна	ВО, География и биология, учитель географии и биологии	Стаж работы 36 лет, заведующий кафедрой социально-культурного сервиса и туризма Член общественного совета государственного органа исполнительной власти Курской области Член экспертной комиссии государственного органа исполнительной власти Курской области / опыт реализации дополнительной профессиональной программы повышения квалификации в рамках федерального проекта «Содействие занятости» национального проекта «Демография» в 2023 году (один год)
2. Алюшин Роман Евгеньевич	ВО, "География" с дополнительной специальностью "Биология", Гостиничное дело, учитель географии и биологии, магистр	Стаж работы 25 лет 11 месяцев, доцент кафедры социально-культурного сервиса и туризма/ опыт реализации дополнительной профессиональной программы повышения квалификации в рамках федерального проекта «Содействие занятости» национального проекта «Демография» в 2023 году (один год)
3. Малина Виктория Викторовна	ВО, Социально-культурный сервис и туризм, специалист по сервису и туризму	Стаж работы 15 лет 9 месяцев, доцент кафедры социально-культурного сервиса и туризма Член общественного совета государственного органа исполнительной власти Курской области Член экспертной комиссии государственного органа исполнительной власти Курской области / опыт реализации дополнительной профессиональной программы повышения квалификации в рамках федерального проекта «Содействие занятости» национального проекта «Демография» в 2023 году (один год)
4. Мальцева Татьяна Олеговна	ВО, История с дополнительной специальностью Социальная педагогика, Гостиничное дело; учитель истории, социальный педагог; магистр	Стаж работы 18 лет 4 месяца, старший преподаватель кафедры социально-культурного сервиса и туризма Член экспертного совета Всероссийского конкурса молодежных проектов "Росмолодежь.Гранты" Эксперт Росмолодежи/ опыт реализации дополнительной профессиональной программы повышения квалификации в рамках федерального проекта «Содействие занятости» национального проекта «Демография» в 2023 году (один год)
5. Нелепина Екатерина Александровна	ВО, Технология и предпринимательство, Социально-культурный сервис и туризм; учитель технологии и предпринимательства; специалист по сервису и туризму	Стаж работы 25 лет 7 месяцев, доцент кафедры социально-культурного сервиса и туризма Руководитель региональной общественной организации «Центр развития культурных инициатив и добровольчества Курской области» Региональный руководитель Всероссийского общественного движения «Волонтеры культуры» Руководитель «Добро.центра волонтеры культуры» / опыт реализации дополнительной профессиональной программы повышения квалификации в рамках федерального проекта «Содействие занятости» национального проекта «Демография» в 2023 году (один год)
6. Арцыбашев Денис Валерьевич	ВО, Отечественная история, учитель истории и социальный педагог	Стаж работы 24 года 9 месяцев, доцент кафедры социально-культурного сервиса и туризма/ опыт реализации дополнительной профессиональной программы повышения квалификации в рамках федерального проекта «Содействие занятости» национального проекта «Демография» в 2023 году(один год)

1.7.2. Требования к материально-техническому обеспечению

Материально-техническое обеспечение (далее – МТО) необходимо для проведения всех видов учебных занятий и аттестации, предусмотренных учебным планом по программе, и соответствует действующим санитарным и

гигиеническим нормам и правилам.

МТО содержит специальные помещения: учебные аудитории для проведения лекций, практических (семинарских) занятий, лабораторных работ, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы, итоговой аттестации (в соответствии с утвержденным расписанием учебных занятий). Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью, оборудованием, расходными материалами, программным обеспечением, техническими средствами обучения и иными средствами, служащими для представления учебной информации слушателям.

Университет обеспечивает функционирование информационно-образовательной среды, включающей в себя электронные информационные ресурсы, электронные образовательные ресурсы, совокупность информационных технологий, телекоммуникационных технологий, соответствующих технологических средств и обеспечивающую освоение слушателями образовательных программ полностью или частично независимо от места нахождения слушателей: каналы связи, компьютерное оборудование, периферийное оборудование, программное обеспечение.

Программа реализуется с использованием системы дистанционного обучения LMS Odin. Слушателям необходимо стандартное программное обеспечение (операционная система, офисные программы) и выход в интернет.

Код и наименование компетенции	Материально-техническое обеспечение, необходимое для освоения ПК
ПК.1 Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий	Интерактивная доска – 1 шт. Доска аудиторная для написания мелом – 2 шт. Магнитно-маркерная доска с креплением для листа – 2 шт. Проектор мультимедийный Epson EB-W05 – 1 шт. Мобильный ПК (ноутбук) Lenovo B570e – 1 шт. Стол аудиторный – 23 шт. Стулья аудиторные – 43 шт. Стендовые экспозиции
ПК. 2 Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы туризма и гостеприимства	Интерактивная доска – 1 шт. Доска аудиторная для написания мелом – 2 шт. Магнитно-маркерная доска с креплением для листа – 2 шт. Проектор мультимедийный Epson EB-W05 – 1 шт. Мобильный ПК (ноутбук) Lenovo B570e – 1 шт. Стол аудиторный – 23 шт. Стулья аудиторные – 43 шт. Стендовые экспозиции

1.7.3. Требования к информационному и учебно-методическому обеспечению

Для реализации программы используются учебно-методическая документация, нормативные правовые акты, нормативная техническая документация, иная документация, учебная литература и иные издания, информационные ресурсы.

Таблица 4 – Учебно-методическая документация, нормативные правовые акты, нормативная техническая документация, иная документация, учебная литература и иные издания, информационные ресурсы

1. Нормативные правовые акты, иная документация
1.1 Об утверждении Положения о классификации гостиниц. Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 № 1860 (ред. от 26.12.2022)
1.2 Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 № 1853
1.3 Профессиональный стандарт Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц . Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 7 мая 2015 № 282 н
1.4. ГОСТ Р 51185 -2014 Туристические услуги. Средства размещения. Общие требования. – Введ. 2016–01–1 – М.: Стандартинформ, 2014
1.5. ГОСТ Р 54603-2011 Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу. – Введ. 2013-01-01 – М.: Стандартинформ, 2011
2. Основная литература
2.1 Овчаренко Н.П. Организация гостиничного дела: учебное пособие для бакалавров/ Н.П. Овчаренко, Л.Л. Руденко, И.В. Барашок. – М.: Дашков и К, 2018. – 204 с. К, AS Пи Эр Медиа, 2018 — 204 с. — ISBN 978-5-394-02514-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/75213.html
2.2 Быстров С.А. Технология и организация ресторанного бизнеса и питания туристов [Текст]: Учебник / С.А. Быстров. – М.: ИНФРА-М, 2017 – 536 с.
2.3 Барчуков И.С. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов : учебное пособие / И.С. Барчуков, Л.В. Баумгартен, Ю.Б. Башин, А.В. Зайцев. — М. : КНОРУС, 2012 — 168 с.
3. Дополнительная литература
3.1 Лойко О.Т. Сервисная деятельность: учебное пособие. – М.: Дашков и Ко, 2009 – 248 с.
3.2 Инновации в гостиничной деятельности [Текст]: учебное пособие / Сиб. федер. ун-т, Торг.-эконом. ин-т; сост. Т.Н. Сафронова. – Красноярск: СФУ, 2017 – 140 с.9
3.3 Гостиничный менеджмент : учебное пособие/Н.А. Платонова [и др.]; под А.А. Федулина. — М.: КНОРУС, 2016 —432 с.
4. Интернет-ресурсы
4.1 www.tripadvisor.ru

4.2 www.tophotels.ru
4.3 www.rha.ru – Российская Гостиничная Ассоциация
4.4 www.trivago.ru
4.5 Электронный ресурс «Консультант Плюс». Режим доступа: www.consultant.ru
5. Электронно-библиотечная система
5.1. Российская государственная библиотека: [сайт]. – Москва. – URL: http://www.rsl.ru – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст: электронный.

1.7.4. Общие требования к организации учебного процесса

Общие требования к организации учебного процесса определяются локальными нормативными актами университета, размещенными на официальном сайте <https://kursksu.ru/> в подразделе «Документы».

1.8. Формы аттестации

Оценка качества освоения программы осуществляется в форме текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации (в соответствии с учебно-тематическим планом и рабочей программой) и итоговой аттестации слушателей.

1.8.1 Текущий контроль успеваемости

В соответствии с учебно-тематическим планом и рабочей программой.

1.8.2. Промежуточная аттестация

Порядок прохождения промежуточной аттестации определяется локальным нормативным актом университета «Положение о порядке, периодичности проведения промежуточной аттестации обучающихся по программам повышения квалификации и профессиональной переподготовки» (принято ученым советом КГУ протокол от 27 декабря 2018 г №4)

В соответствии с учебно-тематическим планом и рабочей программой.

1.8.3. Итоговая аттестация

Освоение программы завершается итоговой аттестацией. Итоговая аттестация проводится на основе принципов объективности и независимости оценки качества подготовки слушателей.

Порядок прохождения итоговой аттестации определяется локальным нормативным актом университета «Положение об итоговой аттестации слушателей, обучающихся по дополнительным профессиональным программам профессиональной переподготовки и повышения квалификации» (принято ученым советом КГУ протокол от 27 декабря 2018 г №4)

Итоговая аттестация является обязательной для слушателей.

Итоговая аттестация проводится в форме тестирования.

К итоговой аттестации допускаются слушатели, не имеющие академической задолженности и в полном объеме выполнившие учебно-тематический план программы. Порядок прохождения итоговой аттестации определяется локальными нормативными образовательной

2. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

Оценочные материалы обеспечивают проверку достижения планируемых результатов обучения по программе и используются в процедуре текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации и итоговой аттестации.

2.1. Текущий контроль

Текущий контроль знаний проводится в формах, предусмотренных учебным планом и рабочей программой.

Модуль	Форма контроля	Критерии оценивания	Примеры заданий
Модуль 1. Нормативно – правовое законодательство в сфере туризма и гостеприимства	Тестовые задания	«зачтено» - от 75 до 80% правильно выполненного задания; «не зачтено» - менее 75% правильно выполненного задания.	1. Хартия туризма принята в: 1.1. Мексике (Акапулько, 1982 г.); 1.2. Японии (Осака, 2001 г.); 1.3. Болгарии (София, 1985 г.); 1.4. Филиппины (Манила, 1980 г.). 2. Система категоризации и иных средств размещения во Франции включает: 2.1. систему корон; 2.2. систему букв – А, В, С, Д, Е; 2.3. систему «звезд» от категории «без звезды» до «5 звезд»; 2.4. систему «ключей» 2.5. систему «звезд» от 1 до 5 звезд. 3. Объектами классификации в туристской индустрии Российской Федерации являются: 16 3.1. гостиничные предприятия; 3.2. гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи; 3.3. процессы туристского обслуживания; 3.4. квалификация персонала. 4. Нормативный документ представляет: 4.1. стратегический план действий; 4.2. документ, устанавливающий правила, руководящие принципы или характеристики различных видов деятельности или их результатов; 4.3. отчет о проделанной работе. 5. Какими нормативными правовыми актами регламентируется страхование в отечественном туризме? 5.1. Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей»; 5.2. Федеральным законом «О техническом регулировании»; 5.3. Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»; 5.4. Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», Законом Российской Федерации «Об организации страхового дела в Российской Федерации».
Модуль 2. Маркетинг в сфере туризма и гостеприимства	Устный опрос	«зачтено» - знает основные инструменты маркетинга в в сфере туризма и гостеприимства, ответ полный. «не зачтено» - не знает основ маркетинга в туризме и гостеприимстве.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Маркетинг как экономический процесс 2. Маркетинг как хозяйственная функция 3. Маркетинг как управленческая концепция 4. Раскрыть функции маркетинга. 5. Основные принципы маркетинга 6. Особенности туристического продукта 7. Принципы маркетинга 8. Управление маркетингом туристической организации 9. В чем заключается социально-экономическая сущность маркетинга? 10. Зачем специалистам туристического бизнеса необходимо изучать маркетинг? Ответ аргументируйте. 11. Какие характеристики услуг определяют специфику маркетинга туризма? 12. Каким образом туристические организации стремятся материализовать предлагаемые на рынок продукты? 13. Какие приемы могут использовать туристические организации для управления спросом?

			<ul style="list-style-type: none"> 14. Сущность маркетинговых исследований 15. Раскройте типы и виды маркетинга в туризме 16. Раскройте основные условия применения маркетинга в туризме и охарактеризуйте уровни маркетинга в туризме 17. Особенности рынка турпродуктов 18. Маркетинг турпродуктов 19. Туристское предприятие как основное звено реализации концепции маркетинга 20. Направления маркетинга туристского рынка 21. Особенности современного туристского спроса 22. Сегментирование туристского рынка. Типы туристов 23. Основные понятия маркетинга туристских территорий 24. Регион как объект исследования территориального маркетинга 25. Основные элементы комплекса маркетинга территории
Модуль 3. Управление персоналом в сфере туризма и гостеприимства	Тестовые задания	«зачтено» - от 75 до 80% правильно выполненного задания; «не зачтено» - менее 75% правильно выполненного задания.	<p>Развитие персонала - это: а) процесс подготовки сотрудника к выполнению новых производственных функций, занятию новых должностей, решению новых задач; б) процесс непосредственной передачи новых профессиональных навыков или знаний сотрудникам организации; в) система взаимосвязанных видов деятельности, необходимых, чтобы гарантировать организации эффективную управленческую структуру и менеджеров для достижения организационных целей.</p> <p>2. Какие методы наиболее эффективны для обучения персонала поведенческим навыкам (ведение переговоров, проведение заседаний, работа в группе): а) инструктаж; б) ротация; в) ученичество и наставничество; г) лекция; д) решение кейс-стадис; е) деловые игры; ж) самообучение.</p> <p>3. Какие методы наиболее эффективны для обучения техническим приемам (ведение бухгалтерского баланса, ремонт электродвигателей, прием коммунальных платежей, расчет процентов по вкладам): а) инструктаж; б) ротация; в) ученичество и наставничество; г) лекция; д) решение кейс-стадис; е) деловые игры; ж) "сидя рядом с Нелли"; з) самообучение.</p> <p>4. По каким критериям Вы бы оценили эффективность программы обучения для клерков: а) издержки обучения; б) внутренний критерий (т.е. непосредственно связанный с содержанием программы); в) внешний критерий (т.е. характеризующий уровень влияния программы обучения на улучшение деятельности обучающегося персонала); г) реакция работников.</p> <p>5. По каким критериям Вы бы оценили эффективность программы обучения для специалистов страховой компании: а) издержки обучения; б) внутренний критерий (т.е. непосредственно связанный с содержанием программы); в) внешний критерий (т.е. характеризующий уровень</p>

			<p>влияния программы обучения на улучшение деятельности обучающегося персонала); г) реакция работников.</p>
<p>Модуль 4 Основы проектирования в туристской и гостиничной индустрии</p>	<p>Тестовые задания</p>	<p>«зачтено» - от 75 до 80% правильно выполненного задания; «не зачтено» - менее 75% правильно выполненного задания.</p>	<p>Туристский маршрут это: А) схема путешествия Б) путь следования туристской группы или индивидуальных туристов В) карта-схема туристского путешествия Г) набор туристских услуг Д) способ обслуживания туристов в походе К какому классу подходов к развития организации принадлежит организационное проектирование? А) Гуманитарный подход Б) Инженерный подход В) Эмпирический подход Какие из нижеперечисленных проблемы решаются в процессе макропроектирования новых организаций? А) Обоснование объектов и объемов производства продукции; Б) Определение состава и содержание основных производственных процессов предприятия В) Определение географического местоположения предприятия Г) Выявление целей организации и соответствующих этим целям функций управления Какой из факторов, перечисленных ниже, следует учитывать при выборе организационно-правовой формы предприятия? А) Социальный уровень развития населения Б) Наличие инфраструктуры, позволяющей вести бизнес В) Возможный риск и ответственность Какой из факторов, перечисленных ниже, следует учитывать при выборе места расположения предприятия? А) Величина стартового капитала Б) Наличие инфраструктуры, позволяющей вести бизнес В) степень разделения функций владения и распоряжения имуществом Территория, обладающая определенными признаками аттрактивности и обеспеченная туристской инфраструктурой и системой организации туризма – это: а) туристский район; б) туристско-рекреационный комплекс; в) туристское районирование. Что не является результатом проектирования услуги «туристское путешествие»? а) технологическая карта; б) паспорт трассы маршрута; в) график загрузки туристского предприятия</p>

<p>Модуль 5 Технология и организация проведения мероприятий в сфере туризма и гостеприимства</p>	<p>Практическая работа; тренинг</p>	<p>«зачтено» - от 75 до 80% правильно выполненного задания; «не зачтено» - менее 75% правильно выполненного задания.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Выделите и обозначьте в предлагаемом тексте речи композиционные части 2. Составьте текст речи для публичного выступления (3 минуты) на тему «Почему я боюсь/не боюсь публичных выступлений», соблюдая законы композиции. 3. Измените лексический состав приведенных текстов, чтобы она стала понятна иностранцам, изучающим русский язык 4. Подберите речевые единицы обращения, приветствия и прощания, которые будут соответствовать единому стилю и формировать неизменную ролевую позицию слушателя 5. Предложите свой вариант Календаря событий Курской области для туристов 6. Предложите содержание игровой программы для детей 5-6 лет (тема мероприятия – «В гостях у сказки») 7. Предложите содержание игровой программы для подростков (8-14 человек). Тема мероприятия – «Голос» 8. Предложите содержание игровой программы для студентов-первокурсников в рамках адаптационной недели 9. Предложите содержание игровой программы на 15-20 человек для детей 10-12 лет (тематика программы – «Снимается кино»)
<p>Модуль 6 Управление конфликтами</p>	<p>Тестовые задания</p>	<p>«зачтено» - от 75 до 80% правильно выполненного задания; «не зачтено» - менее 75% правильно выполненного задания.</p>	<p>Задания в тестовой форме с одним правильным ответом</p> <p>1. Столкновение противоположных позиций на основе противоположно направленных мотивов или суждений - это:</p> <ol style="list-style-type: none"> а) конфликт б) борьба в) дискуссия г) решение проблемы <p>2. Конфликтогены - это:</p> <ol style="list-style-type: none"> а) проявления конфликта б) слова, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту в) причины конфликта, обусловленные социальным статусом личности г) состояния личности, которые наступают после разрешения конфликта <p>3. Верной комбинацией стратегий поведения в конфликте является:</p> <ol style="list-style-type: none"> а) компромисс, критика, борьба б) уступка, уход, сотрудничество в) борьба, уход, убеждение г) сотрудничество, консенсус, уступка

		<p>4. Конфликт в общем смысле можно характеризовать как...</p> <p>а) установление причины б) напряжение в) отсутствие согласия</p> <p>5. Внутренние конфликты – это</p> <p>а) межличностные б) между личностью и группой в)внутриличностные г) межгрупповые</p> <p>6. Процесс столкновения противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов субъектов взаимодействия обозначают термином...</p> <p>а) «конфликт» б) «стресс» в) «саботаж» г) «проблема»</p> <p>7. Основные причины конфликтов в организациях:</p> <p>а) распределение ресурсов б) взаимозависимость задач в)различия в целях г) сложные коммуникации</p> <p>8. Под межличностным конфликтом понимается столкновение противоположно направленных тенденций:</p> <p>а) в психике отдельного человека, б)во взаимоотношениях людей, в) в формальных организациях г) в неформальных объединениях</p> <p>9. Конфликты могут иметь негативные последствия:</p> <p>а)ухудшать морально-психологический климат в коллективе, б) порождать враждебность, в) формировать образ врага. г) ухудшать отношение межличностями</p> <p>10. Возникновение внутриличностных конфликтов обусловлено:</p> <p>а) противоречием человека с самим собой б)противоречием между людьми в) нервным срывом человека г) эмоциональной разрядкой</p>
--	--	--

2.2. Промежуточная аттестация

Освоение программы, в том числе отдельной ее части (модуля) сопровождается промежуточной аттестацией, проводимой в формах, в соответствии с учебным планом и рабочей программой.

Модуль 1. Нормативно – правовое законодательство в сфере туризма и гостеприимства

Практическая работа (примеры заданий)

В малых группах проведите работу по анализу:

1. Приоритетных направлений государственного регулирования деятельности предприятий гостинично-туристического бизнеса по оказанию услуг потребителю.
2. Реализации Федерального закона «О техническом регулировании» в индустрии гостеприимства.
3. Применения закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» в сфере индустрии гостеприимства.
4. Конкурентные преимущества и нерешенные вопросы сферы гостеприимства России

Критерий оценивания:

Критерии	Балл
Полнота изложения заявленной проблемы	1
Общая наглядность	1
Представление и обоснование способа решения	2
Демонстрация практических навыков	1
Максимальный балл	5

Модуль 2. Маркетинг в сфере туризма и гостеприимства

Практическая работа (примеры заданий)

1. На какой временной период разрабатывается план маркетинга на гостиничных предприятиях?
2. Охарактеризуйте основные этапы разработки плана маркетинга.
3. Что такое маркетинговый аудит и каковы его основные составляющие?
4. Какие цели преследует анализ конкуренции?
5. Что такое «профиль клиента»? Какую информацию можно найти в этом документе?

Критерий оценивания:

Критерии	Балл
Полнота изложения заявленной проблемы	1
Общая наглядность	1
Представление и обоснование способа решения	2
Демонстрация практических навыков	1
Максимальный балл	5

Модуль 3. Управление персоналом в сфере туризма и гостеприимства

Практическая работа (примеры заданий)

1. Дайте характеристику источника найма персонала в организации. Какова их эффективность?
2. Перечислите и дайте характеристику методам оценки и отбора персонала.
3. Перечислите функции менеджеров по управлению персоналом.
4. Каковы критерии отбора персонала в организацию?
5. Перечислите основные этапы отбора персонала.
6. Дайте характеристику этапам тестирования и работе с документами кандидатов на вакантные места.
7. Охарактеризуйте основные методы оценки при отборе персонала.
8. Как проводится проверка профессиональных качеств, личных качеств и опыта работы претендентов на вакантные должности?

Критерий оценивания:

Критерии	Балл
Полнота изложения заявленной проблемы	1
Общая наглядность	1
Представление и обоснование способа решения	2
Демонстрация практических навыков	1
Максимальный балл	5

Модуль 4. Основы проектирования в туристской и гостиничной индустрии

Практическая работа (примеры заданий)

1. Дайте определение рекреационного комплекса.
2. Назовите признаки классификации рекреационных комплексов.
3. От каких условий зависит функциональный профиль рекреационного комплекса?
4. Каковы градостроительные факторы классификации рекреационных комплексов?
5. Каковы социально-экономические факторы классификации рекреационных комплексов?
6. Что влияет на вместимость рекреационного комплекса?
7. Какие требования предъявляют к уровню комфорта рекреационных комплексов?
8. Дайте определение санаторного комплекса.
9. Определите типы учреждений санаторного комплекса.
10. Охарактеризуйте композиционные приемы взаимосвязи функциональных групп помещений санаторного комплекса
11. Какое влияние оказывают природные условия на объемную композицию санаторного комплекса?
12. Охарактеризуйте состав санаторного комплекса.
13. Определите возможность комплексного подхода к планировочному решению детских санаторных лагерей.
14. Дайте определение комплекса отдыха.
15. Каково основное назначение комплекса отдыха?
16. Что представляет собой современная аттрактивная архитектура среды отдыха?
17. Каковы принципы организации комплексов отдыха?
18. Какова типология архитектуры зданий санаторных комплексов?
19. Перечислите виды архитектурных композиций курортных гостиниц.
20. Дайте определение туристского комплекса.

Критерий оценивания:

Критерии	Балл
Полнота изложения заявленной проблемы	1
Общая наглядность	1
Представление и обоснование способа решения	2
Демонстрация практических навыков	1
Максимальный балл	5

Модуль 5. Технология и организация проведения мероприятий в

сфере туризма и гостеприимства

Практическая работа (примеры заданий)

1. Что такое мероприятие: для кого оно (аудитория), с какой целью организуется, задачи мероприятия, какие существуют виды и форматы мероприятия, оценка успешности мероприятия Продвижение. Способы привлечения внимания к вашему мероприятию
2. Генерирование идей, брейнсторм, определение темы, сюжета мероприятия.
3. Формулирование целей и задач мероприятия для его участников
4. Время и темп исполнения
5. Планирование ресурсов и распределение работ
6. Планирование хода мероприятия и оперативного управления
7. Работа с подрядчиками
8. Помещение. Выбор места проведения мероприятия, тенты
9. Эффективный обмен информацией
10. Продажи. Реклама, PR и другие инструменты продаж мероприятия
11. Процедуры взаимодействия с Клиентами
12. Основные риски и ошибки мероприятий
13. Финансовые риски и способы их нейтрализации
14. Формирование проектных команд, распределение ролей в командах.
15. Понятие управления событиями, принципиальная разница между событием и мероприятием. История развития отрасли в России и за рубежом.
16. Виды событий: фестиваль, корпоративное мероприятие, рекламная акция, PR кампания, частные праздники, детские события, семинары, конгрессы, конференции.
17. Заказчик события как представитель клиента.
18. Интеграция заказчика в процесс создания события, поддержание обратной связи, участие заказчика в формировании концепции.
19. Методы убеждения, принципы работы с клиентом.
20. Концепция event. Концепция бренда.

Критерий оценивания:

Критерии	Балл
Полнота изложения заявленной проблемы	1
Общая наглядность	1
Представление и обоснование способа решения	2
Демонстрация практических навыков	1
Максимальный балл	5

Модуль 6. Управление конфликтами

Практическая работа (примеры заданий)

1. Проанализировать специфику конфликта в организации.
2. Определите виды организационных конфликтов.
3. Организационные конфликты.
4. В чём специфика инновационных конфликтов?
5. Разрешение инновационного конфликта.
6. Проблемы конфликтов между руководителями и членами организации.
7. В чём особенности управления конфликтами в организации?
8. Возникновение конфликтов: оценка ситуации.
9. Возникновение конфликтов: выбор стратегии реагирования.
10. Сферы межличностных конфликтов как отражение межкультурного разнообразия общества.
11. Типы конфликтных личностей.
12. Структурные характеристики конфликтов.
13. Каковы функции конфликтов?
14. Стили поведения в конфликтах.
15. Четырехшаговый метод преобразования конфликта в сотрудничество.

Критерий оценивания:

Критерии	Балл
Полнота изложения заявленной проблемы	1
Общая наглядность	1
Представление и обоснование способа решения	2
Демонстрация практических навыков	1
Максимальный балл	5

2.3. Итоговая аттестация

Итоговая аттестация проводится в форме тестирования

К итоговой аттестации допускаются обучающиеся успешно выполнившие **не менее 90%** всех заданий промежуточной аттестации.

Критерии оценивания:

Оценка результатов тестирования проводится по следующим критериям:

– «зачтено» выставляется, если обучающийся в процессе выполнения задания дал **60–100%** правильных ответов;

– «не зачтено» выставляется, если обучающийся в процессе выполнения задания дал **20–59%** правильных ответов.

Примерное тестовые задание для итоговой аттестации

1. Глава семьи заключил договор медицинского страхования выезжающих за рубеж. Как будут указаны его жена и дети в страховых документах?

1. Как страховщики
2. Как страхователи
3. Как застрахованные лица

2. Отец семейства заключил договор страхования туристов от несчастных случаев. В случае его смерти страховая компания должна будет выплатить страховую сумму его жене. Кем будет являться его супруга:

1. Страхователем
2. Застрахованным лицом
3. Третьим лицом
4. Выгодоприобретателем

3. Турист заключил договор страхования и оплатил его. Какие из перечисленных документов он обязательно должны получить от страховой компании:

1. Страховой полис
2. Договор страхования
3. Правила страхования
4. Рекламные материалы

4. Проанализируйте результаты исследований американских психологов, приведенные в предложенном ниже тексте. Какие из выявленных ими событий должен или может использовать в своей работе аниматор?

Результаты исследования: Американские психологи Левинсон и Граф (Lewinsohn&Graf, 1973) в результате проведенных экспериментов выявили 49 событий, которые помогали людям выйти из депрессии и создавали хорошее настроение в течение дня. Приятные виды деятельности, создававшие хорошее настроение включали в себя:

1. Общение со счастливыми людьми.
2. Умение заинтересовать собеседников своими рассказами.
3. Встречи с друзьями.
4. Признание своей сексуальной привлекательности.
5. Поцелуи.
6. Наблюдение за людьми.
7. Откровенный, искренний разговор.
8. Выслушивание признаний в любви.
9. Выражение своей любви к кому-то.

10. Ласкательные прикосновения.
11. Пребывание в обществе любимого человека.
12. Высказывание комплиментов или похвал в чей-то адрес.
13. Общение с друзьями за чашкой чая, кофе и т.п.
14. Ощущение себя «душою общества» в компаниях, на вечеринке.
15. Ведение оживленной беседы.
16. Прослушивание радиопередач.
17. Встречи со старыми друзьями.
18. Осознание возможности выполнить чью-то просьбу о помощи или совете.
19. Умение развлечь и развеселить окружающих.
20. Традиционные сексуальные отношения.
21. Приобретение новых друзей, представителей своего пола.
22. Смех.
23. Пребывание в расслабленном состоянии.
24. Мысли о чем-то приятном, что должно произойти в будущем.
25. Размышления о людях, к которым относишься с симпатией.
26. Созерцание прекрасного пейзажа.
27. Возможность дышать свежим воздухом.
28. Спокойное, умиротворённое состояние.
29. Удовольствие от пребывания на солнце.
30. Приятное ощущение от чистой одежды.
31. Наличие свободного времени.
32. Крепкий ночной сон.
33. Прослушивание музыки.
34. Улыбка при общении с людьми.
35. Радостные события в жизни родственников или друзей.
36. Ощущение присутствия Бога в своей жизни.
37. Наблюдение за дикими животными.
38. Умение делать что-либо самостоятельно, по-своему.
39. Чтение рассказов, романов, стихов или пьес.
40. Планирование или организация чего-либо.
41. Умелое вождение автомобиля.
42. Удачная, четкая формулировка своих мыслей.
43. Планирование путешествий и отпуска.
44. Приобретение новых знаний и навыков.
45. Получение комплимента или похвалы в свой адрес.
46. Качественное выполнение работы.
47. Вкусная пища.
48. Посещение ресторана.
49. Общение с животными. (*Аргайл М. Психология счастья. – СПб., 2003. – С. 244-245*)

5. Инновация в туризме характеризуется:

- а) коммерциализуемостью новшества;

б) ориентацией на удовлетворение идеальных потребностей разработчика;

в) планируемостью;

г) измеримостью результата.

6. Что такое «экскурсия»?

- сумма знаний, в специфической форме сообщаемых группе людей, и определенная система действий по их передаче

- многодневная поездка с познавательной целью группы людей

- определенный вид деятельности, направленный на обеспечение отдыха туристов.

7. Назовите функции экскурсии.

- информационная, образовательная

- познавательная, воспитательная, эстетическая

- все перечисленное.

8. Что такое экскурсионная методика?

- техника работы экскурсовода

- составление плана экскурсии

- совокупность способов и приемов работы экскурсовода.

9. Кто проводит пробные экскурсии?

- сами туристы

- проводит экскурсовод-профессионал

- начинающие экскурсоводы.

10. С какой целью проводится учебная экскурсия?

- развлечение туристов

- обучение экскурсоводов и школьников

- получение прибыли

11. Назовите классификационные признаки экскурсии.

- по содержанию и составу участников

- по месту, форме и способу передвижения

- все перечисленное

12. Что такое тематическая экскурсия?

- экскурсия, посвященная одной теме

- посвященная нескольким темам

- многодневная поездка.

13. Связана методика проведения экскурсии с классификацией экскурсий?

- да

- нет.

14. Какой вид транспорта чаще всего используют для экскурсий?

- автомобильный
- авиационный
- железнодорожный.

15. Для каких экскурсий используют сопровождение ГАИ?

- детские экскурсии и массовки
- тематические
- обзорные.

16. Что может быть предметом изучения на экскурсии?

- объект материального мира
- предмет нематериального мира.

17. Что можно отнести к архитектурным объектам?

- планировку улиц, парки, здания
- произведения живописи
- костюм.

18. Памятники истории классифицируются:

- по содержанию
- по степени сохранности, популярности, объему информации
- все вышперечисленное.

19. На чем строится экскурсия?

- на показе объектов
- на транспортном обслуживании
- на создании сувениров.

20. Какие виды экскурсионных программ существуют?

- обзорные, социальные, школьные
- анимационные, экскурсионные, типовые, целевые
- все вышперечисленное.

21. Что такое программное обслуживание?

- предложение услуг в соответствии с целями и задачами экскурсии
- обслуживание по конкретной теме
- обслуживание в гостиницах.

22. Что не входит в экскурсионную программу?

- размещение в гостиницах
- питание
- экскурсия.

23. Какие услуги включают в стоимость экскурсии?

- основные
- дополнительные
- сопутствующие

24. На каком этапе подготовки экскурсии составляется методическая разработка?

- на подготовительном
- на основном.

25. Кто в экскурсионной фирме занимается разработкой новой экскурсии?

- бригада экскурсоводов
- методист
- один экскурсовод.

26. Что такое методическая разработка экскурсии?

- рабочий план экскурсии
- текст экскурсии
- рекомендации туристам.

27. Какой текст экскурсии остается в экскурсионной фирме?

- контрольный
- индивидуальный.

28. Что такое экскурсионная анимация?

- досуговая программа на экскурсионных маршрутах
- развлечение туристов в отелях
- шоу-музеи.

29. На чем основан дифференцированный подход к экскурсионному обслуживанию?

- на предоставлении транспортных услуг
- на учете запросов и интересов туристов
- на профессиональной подготовке экскурсовода.

30. Кто отвечает за безопасность детей на экскурсионных маршрутах?

- родители
- экскурсовод и водитель
- ГАИ.

31. Какие формы проведения экскурсий для школьников более удобны?

- экскурсия беседа, экскурсия – прогулка
- экскурсия массовка
- экскурсия лекция.

32. Какие виды мастерства экскурсовода существуют?

- педагогическое
- лекторское, экскурсоводческое
- все вышеперечисленное.

33. Что означает термин «Речь экскурсовода»?

- внешняя речь
- внутренняя речь, речь жестовая
- все вышеперечисленное.

34. Что такое путевая информация на экскурсии?

- информация около объекта
- информация в музее
- информация по пути следования.

35. Для чего используется портфель экскурсовода?

- для наглядности рассказа
- для хранения документации
- для личных целей.

36. В каком документе записаны права и обязанности экскурсовода?

- в должностной инструкции
- в уставе экскурсионной фирмы
- в туристской путевке.

37. По форме проведения различают экскурсии:

- а) пешеходные
- б) комбинированные
- в) учебные
- г) загородные

38. Качественный уровень экскурсии определяется следующими условиями:

- а) обилием цифр, фактов, примеров
- б) преобладанием показа над рассказом
- в) обеспечением синтеза приемов показа и рассказа
- г) преобладанием рассказа над показом.

39. Речь экскурсовода должна соответствовать стилю, а именно:

- а) объективному
- б) нейтральному;
- в) научному;
- г) свободному.

40. Использование туристическими предприятиями экскурсионных

маршрутов историко-культурной тематики имеет целью:

- а) развитие экологического туризма
- б) издание путеводителей
- в) организацию обучения народным ремеслам
- г) увязку в маршруты наиболее ценных природно-ландшафтных территорий и архитектурных объектов

41. Как называется конфликтное поведение группы, отличающееся нарастанием агрессивных проявлений, обусловленное снижением чувства персональной ответственности за происходящее?

- а) эффект лидерства
- б) эффект социальной заразительности
- в) эффект толпы
- г) эффект анонимности

42. Конфликт — это:

- а) борьба мнений;
- б) спор, дискуссия по острой проблеме;
- в) противоборство на основе столкновения противоположно направленных мотивов или суждений;
- г) столкновение противоположных позиций.

43. Конфликтная ситуация — это:

- а) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия;
- б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними;
- в) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений;
- г) причина конфликта;

44. Причина конфликта — это:

- а) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия;
- б) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт;
- в) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его;
- г) то, из-за чего возникает конфликт.

45. То, из-за чего возникает конфликт — это:

- а) мотивы конфликта;
- б) позиции конфликтующих сторон;
- в) предмет конфликта;
- г) стороны конфликта;

46. Конфликты по социальным последствиям могут быть:

- а) конструктивными;
- б) предметными;
- в) деструктивными;
- г) затяжными.

47. Для каких профессий синдром выгорания наиболее характерен?

- а) для коммуникативных профессий, относящихся к группе «человек - человек»
- б) для профессий «человек - техника»
- в) для профессий «человек - природа»

48. Управление конфликтами — это:

- а) целенаправленное воздействие на процесс его динамики;
- б) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на процесс его динамики в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт;
- в) целенаправленное воздействие на конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними;
- г) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на процесс формирования адекватного образа конфликтной ситуации у конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними.

49. Содержание управления конфликтами включает:

- а) прогнозирование, предупреждение (стимулирование), регулирование, разрешение;
- б) прогнозирование, предупреждение (стимулирование), разрешение;
- в) прогнозирование, регулирование, разрешение;
- г) прогнозирование, анализ, предупреждение, разрешение.

50. В группу методов управления конфликтами входят (исключите лишнее):

- а) структурные методы;
- б) метод картографии;
- в) опрос.