

Кафедра маркетинга и сервиса

“ ” _____ Г.

Рабочая программа составлена на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению (специальности): 43.03.02 Туризм

ФГОС введен в действие приказом №1463 от 14.12.2015 г. , дата утверждения: 19.01.2016 г.

Место дисциплины в структуре учебного плана: Блок 1, вариативная

Рабочая программа разработана на основе компетентностной модели выпускника по направлению (специальности): 43.03.02 Туризм

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры

МиС, протокол заседания кафедры №8 от 20.06.2017

Утверждена на совете факультета бизнеса, протокол № 6 от 21.06.2017

Программу разработал:

доцент, к.э.н. Владыкина Ю. О.

Заведующий кафедрой:

доцент, к.э.н. Цой М. Е.

Ответственный за образовательную программу:

заведующий кафедрой Цой М. Е.

1. Внешние требования

Таблица 1.1

Компетенция ФГОС: ОПК.3 способность организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов; в части следующих результатов обучения:
у6. уметь применять необходимый технологический инструментарий к обслуживанию потребителей в туристских и гостиничных предприятиях
Компетенция ФГОС: ПК.9 готовность к применению инновационных технологий в туристской деятельности и новых форм обслуживания потребителей и (или) туристов; в части следующих результатов обучения:
з3. знать современные технологии в туристской и смежных отраслях
у5. уметь выстраивать технологические циклы в туристских и гостиничных предприятиях

2. Требования НГТУ к результатам освоения дисциплины

Таблица 2.1

Результаты изучения дисциплины по уровням освоения (иметь представление, знать, уметь, владеть)	Формы организации занятий
<i>Техника и технологии в туризме и гостиничной деятельности</i>	
ПК.9.з3 знать современные технологии в туристской и смежных отраслях	
1. знать современные технологии в туристской и смежных отраслях	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
ОПК.3.у6 уметь применять необходимый технологический инструментарий к обслуживанию потребителей в туристских и гостиничных предприятиях	
2. уметь применять необходимый технологический инструментарий к обслуживанию потребителей в туристских и гостиничных предприятиях	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
ПК.9.у5 уметь выстраивать технологические циклы в туристских и гостиничных предприятиях	
3. уметь выстраивать технологические циклы в туристских и гостиничных предприятиях	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа

3. Содержание и структура учебной дисциплины

Таблица 3.1

Темы лекций	Активные формы, час.	Часы	Ссылки на результаты обучения	Учебная деятельность
Семестр: 4				
Дидактическая единица: Задачи технического и технологического оснащения предприятий сервиса и туризма				

1. Эволюция технологического процесса на предприятиях СКСиТ	0	2	1	Лекция-дискуссия: 1. Предпосылки и основания эволюционного процесса в сервисе 2. Особенности и этапы технологического изменения на предприятиях сервиса и туризма Во время лекционных занятий слушатель: - задает вопросы преподавателю; - составляет различные технологические схемы, - заполняет таблицы, - описывает основные проблемы управления; - анализирует модели и схемы технологического взаимодействия в сервисе - анализирует различные типы социально-экономических проблем рынка - приводит примеры, задает вопросы, - выступает с аналитическим обзором.
2. Направления технического прогресса на предприятиях сервиса и туризма	0	3	1	Лекция-дискуссия: 1. Использование технических средств и современные технологии в турагентстве 2. Исследование предприятий сервиса и туризма внутри реконструированных предприятий Во время лекционных занятий слушатель: - задает вопросы преподавателю; - составляет различные технологические схемы, - заполняет таблицы, - описывает основные проблемы управления; - анализирует модели и схемы технологического взаимодействия в сервисе - анализирует различные типы социально-экономических проблем рынка - приводит примеры, задает вопросы, - выступает с аналитическим обзором.
Дидактическая единица: Использование технических средств в оказании социально-культурных и туристских услуг				

3. Использование технических средств и современных технологий туристско-гостиничной сфере	0	5	1	Лекция-презентация: 1. Использование технических средств и современные технологии в гостиницах и культурно-досуговых центрах 2. Современные системы бронирования и взаимодействия в туроператорском бизнесе Во время лекционных занятий слушатель: - задает вопросы преподавателю; - составляет различные технологические схемы, - заполняет таблицы, - описывает основные проблемы управления; - анализирует модели и схемы технологического взаимодействия в сервисе - анализирует различные типы социально-экономических проблем рынка - приводит примеры, задает вопросы, - выступает с аналитическим обзором.
Дидактическая единица: Современные технологии в туризме и гостиничной деятельности				
4. Спа-центры и оздоровительные комплексы в гостиницах: ассортимент и направления	0	4	1, 2, 3	Лекция-дискуссия: 1. Классификация технологических циклов в спа-центрах 2. Особенности технологий в различных типах спа-предприятий Во время лекционных занятий слушатель: - задает вопросы преподавателю; - составляет различные технологические схемы, - заполняет таблицы, - описывает основные проблемы управления; - анализирует модели и схемы технологического взаимодействия в сервисе - анализирует различные типы социально-экономических проблем рынка - приводит примеры, задает вопросы, - выступает с аналитическим обзором.

5. Современные технологии в ресторанном сервисе	0	2	1, 3	Лекция-презентация: 1. Классификация предприятий питания и методов обслуживания 2. Виды оборудования и их использование на предприятиях различного типа Во время лекционных занятий слушатель: - задает вопросы преподавателю; - составляет различные технологические схемы, - заполняет таблицы, - описывает основные проблемы управления; - анализирует модели и схемы технологического взаимодействия в сервисе - анализирует различные типы социально-экономических проблем рынка - приводит примеры, задает вопросы, - выступает с аналитическим обзором.
6. Особенности организации бизнес-конференций и концертов в гостиничных предприятиях	0	2	1, 2	Лекция-презентация: 1. Виды и оборудования при организации конференций 2. Технологии организации конференций в гостиничных предприятиях Во время лекционных занятий слушатель: - задает вопросы преподавателю; - составляет различные технологические схемы, - заполняет таблицы, - описывает основные проблемы управления; - анализирует модели и схемы технологического взаимодействия в сервисе - анализирует различные типы социально-экономических проблем рынка - приводит примеры, задает вопросы, - выступает с аналитическим обзором.

Таблица 3.2

Темы практических занятий	Активные формы, час.	Часы	Ссылки на результаты обучения	Учебная деятельность
Семестр: 4				

Дидактическая единица: Использование технических средств в оказании социально-культурных и туристских услуг

1. Использование технических средств и современных технологий туристско-гостиничной сфере	0	8	1, 3	Мастер-класс: Студент - отвечает на вопросы, предложенные преподавателем; - составляет различные технологические схемы, - заполняет таблицы, - описывает основные проблемы технологий; - анализирует модели и схемы технологического взаимодействия в сервисе - анализирует различные типы социально-экономических проблем рынка - приводит примеры, задает вопросы, - выступает с аналитическим обзором.
---	---	---	------	---

Дидактическая единица: Современные технологии в туризме и гостиничной деятельности

2. Спа-центры и оздоровительные комплексы в гостиницах: ассортимент и направления	0	8	2, 3	Мастер-класс по проектированию: Студент - отвечает на вопросы, предложенные преподавателем; - чертит план-схему предприятия и технологического обслуживания на нем; - приводит примеры, задает вопросы,
3. Современные технологии в ресторанном сервисе	0	8	2, 3	Кейс Студент - отвечает на вопросы, предложенные преподавателем; - составляет различные технологические схемы, - заполняет таблицы, - описывает основные проблемы технологий; - анализирует модели и схемы технологического взаимодействия в сервисе - анализирует различные типы социально-экономических проблем рынка - приводит примеры, задает вопросы, - выступает с аналитическим обзором.

4. Основы подготовки проектной презентации	0	12	3	Мастер-класс Студент - отвечает на вопросы, предложенные преподавателем; - составляет различные технологические схемы, - выбирает дизайнерский формат предоставления информации; - обсуждает с преподавателем оптимальный объем подочи информации; - демонстрирует примеры, задает вопросы, - выступает с аналитическим обзором.
--	---	----	---	---

4. Самостоятельная работа обучающегося

№	Виды самостоятельной работы	Ссылки на результаты обучения	Часы на выполнение	Часы на консультации
Семестр: 4				
1	Контрольные работы	1, 2, 3	5	3
: Владыкина Ю. О. Техника и технология СКСиТ [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / Ю. О. Владыкина ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2014]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000216452 . - Загл. с экрана. Веткин В. А. Технология создания турпродукта : пакетные туры : учебно-методическое пособие / В. А. Веткин, Е. В. Винтайкина. - М., 2010. - 236, [3] с.				
2	Подготовка к занятиям	1, 2, 3	7	2
: Владыкина Ю. О. Техника и технология СКСиТ [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / Ю. О. Владыкина ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2014]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000216452 . - Загл. с экрана. Веткин В. А. Технология создания турпродукта : пакетные туры : учебно-методическое пособие / В. А. Веткин, Е. В. Винтайкина. - М., 2010. - 236, [3] с.				
3	Подготовка к аттестации	1, 2, 3	34	1
: Владыкина Ю. О. Техника и технология СКСиТ [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / Ю. О. Владыкина ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2014]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000216452 . - Загл. с экрана. Веткин В. А. Технология создания турпродукта : пакетные туры : учебно-методическое пособие / В. А. Веткин, Е. В. Винтайкина. - М., 2010. - 236, [3] с.				

5. Технология обучения

Для организации и контроля самостоятельной работы обучающихся, а также проведения консультаций применяются информационно-коммуникационные технологии (табл. 5.1).

Таблица 5.1

Деятельность	Информационно-коммуникационные технологии
Информирование	e-mail; Социальные сети; Среда электронного обучения НГТУ
Консультирование	e-mail; Социальные сети
Контроль	Среда электронного обучения НГТУ

Размещение учебных материалов	e-mail; ЭБС
-------------------------------	-------------

6. Правила аттестации обучающихся по учебной дисциплине

Для аттестации обучающихся по дисциплине используется балльно-рейтинговая система (БРС), позволяющая выставять оценки по традиционной шкале и 15-уровневой ECTS. Краткая информация о БРС приведена в табл. 6.1.

Таблица 6.1

Оцениваемые виды деятельности обучающихся	Мин. балл	Максимальный балл
Семестр: 4		
<i>Подготовка к занятиям:</i>	10	20
Контролирующие материалы (список вопросов) приводятся в "Владыкина Ю. О. Техника и технология СКСиТ [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / Ю. О. Владыкина ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2014]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000216452 . - Загл. с экрана."		
<i>Практические занятия:</i>	10	20
Контролирующие материалы (список вопросов) приводятся в "Владыкина Ю. О. Техника и технология СКСиТ [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / Ю. О. Владыкина ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2014]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000216452 . - Загл. с экрана."		
<i>Контрольные работы:</i>	10	20
Контролирующие материалы (список вопросов) приводятся в "Владыкина Ю. О. Техника и технология СКСиТ [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / Ю. О. Владыкина ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2014]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000216452 . - Загл. с экрана."		
<i>Экзамен:</i>	20	40
Контролирующие материалы (список вопросов тесты) приводятся в "Владыкина Ю. О. Техника и технология СКСиТ [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / Ю. О. Владыкина ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2014]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000216452 . - Загл. с экрана."		

В таблице 6.2 представлено соответствие форм контроля заявляемым требованиям к результатам освоения дисциплины.

Таблица 6.2

Коды компетенций ФГОС	Результаты обучения	Формы контроля	
		Контр. раб.	Экзамен
ОПК.3	у6. уметь применять необходимый технологический инструментарий к обслуживанию потребителей в туристских и гостиничных предприятиях		+
ПК.9	з3. знать современные технологии в туристской и смежных отраслях	+	+
	у5. уметь выстраивать технологические циклы в туристских и гостиничных предприятиях	+	+

Фонд оценочных средств по дисциплине представлен в приложении № 1 к рабочей программе.

7. Литература

Основная литература

1. Владыкина Ю. О. Техника и технологии в сервисе и туризме : учебное пособие / Ю. О. Владыкина ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, 2017. - 190, [1] с. : ил., табл.
2. Новиков В. С. Инновации в туризме : [учебное пособие по специальности "Социально-культурный сервис и туризм"] / В. С. Новиков. - М., 2010. - 207, [1] с. : табл.
3. Котанс А. Я. Технология социально-культурного сервиса и туризма : учебное пособие / А. Я. Котанс ; Моск. психол.-социал. ин-т. - М., 2010. - 383, [1] с. : табл.

4. Технологии и методы оздоровительного сервиса: Учебное пособие / Е.А. Сигида, В.В. Хмелев и др.; Под ред. Е.А. Сигиды - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 190 с.: 60х90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (п) ISBN 978-5-16-009944-6, 100 экз. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=461914> - Загл. с экрана.
5. Технологии ресторанного сервиса: лабораторный практикум / Венецианский А.С., Косян С.Б., Мамахай А.К. - Волгоград:Волгоградский ГАУ, 2016. - 104 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=624329> - Загл. с экрана.
6. Организация сервисного обслуживания в туризме: Учебное пособие / Т.А. Джум, С.А. Ольшанская. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 368 с.: 60х90 1/16. - (Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-9776-0329-4 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=478441> - Загл. с экрана.

Дополнительная литература

1. Есаулова С. П. Информационные технологии в туристической индустрии : учебное пособие / С. П. Есаулова. - М., 2011. - 151, [1] с.
2. Родигин Л. А. Интернет-технологии в туризме : [учебник по специальностям 061100 - "Менеджмент организации", 351400 - "Прикладная информатика"] / Л. А. Родигин ; Рос. междунар. акад. туризма. - М., 2006. - 386, [1] с. : ил.
3. Здоров А. Б. Экономика туризма : учебник по специальности "Менеджмент организации" / А. Б. Здоров ; Рос. междунар. акад. туризма. - М., 2005. - 266, [1] с. : ил.
4. Барчуков И. С. Методы научных исследований в туризме : [учебное пособие по специальности "Социально-культурный сервис и туризм"] / И. С. Барчуков. - М., 2008. - 220, [1] с.
5. Боголюбов В. С. Экономическая оценка инвестиций в развитие туризма : учебное пособие для вузов / В. С. Боголюбов, С. А. Быстров, С. А. Боголюбова. - Москва, 2009. - 271, [1] с. : ил.
6. Тимохина Т. Л. Организация приема и обслуживания туристов : [учебное пособие по специальности 080502 "Экономика и управление на предприятии сферы обслуживания" (туризм и гостиничное хозяйство)] / Т. Л. Тимохина. - М., 2008. - 351 с. : ил., табл.
7. Гостиница и ресторан: бизнес и управление : журнал для профессионалов. - М., 2002 -. - Режим доступа: <http://www.hospitality.ru>
8. Чудновский А. Д. Менеджмент туризма : Учебник для вузов / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова. - М., 2003. - 285 с.
9. Власова Т. И. Профессиональное и деловое общение в сфере туризма : [учебное пособие по специальности 100103 "Социально-культурный сервис и туризм"] / Т. И. Власова, А. П. Шарухин, М. М. Данилова. - М., 2007. - 255, [1] с. : ил.

Интернет-ресурсы

1. ЭБС НГТУ : <http://elibrary.nstu.ru/>
2. ЭБС «Издательство Лань» : <https://e.lanbook.com/>
3. ЭБС IPRbooks : <http://www.iprbookshop.ru/>
4. ЭБС "Znanium.com" : <http://znanium.com/>
5. :

8. Методическое и программное обеспечение

8.1 Методическое обеспечение

1. Веткин В. А. Технология создания турпродукта : пакетные туры : учебно-методическое пособие / В. А. Веткин, Е. В. Винтайкина. - М., 2010. - 236, [3] с.

2. Назаркина В. А. Сервисная деятельность. Практикум : учебное пособие / В. А. Назаркина, Ю. В. Владыкина, Б. И. Штейнгольц ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, 2014. - 98, [1] с. : ил., табл. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000208141
3. Владыкина Ю. О. Техника и технология СКСиТ [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / Ю. О. Владыкина ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2014]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000216452. - Загл. с экрана.

8.2 Специализированное программное обеспечение

1 Microsoft Windows

2 Microsoft Office

9. Материально-техническое обеспечение

Презентационное оборудование

№	Наименование	Назначение
1	Презентационное оборудование (мультимедиа-проектор, экран, компьютер для управления)	Используется при проведении лекций и семинарских занятий

1. Обобщенная структура фонда оценочных средств учебной дисциплины

Обобщенная структура фонда оценочных средств по дисциплине **Техника и технологии в туризме и гостиничной деятельности** приведена в Таблице.

Таблица

Формируемые компетенции	Показатели сформированности компетенций (знания, умения, навыки)	Темы	Этапы оценки компетенций	
			Мероприятия текущего контроля (курсовой проект, РГЗ(Р) и др.)	Промежуточная аттестация (экзамен, зачет)
ОПК.3 способность организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов	уб. уметь применять необходимый технологический инструментарий к обслуживанию потребителей в туристских и гостиничных предприятиях	Использование технических средств и современные технологии в турагентских и туроператорских компаниях Использование технических средств и современные технологии в гостиницах и культурно-досуговых центрах Основы подготовки проектной презентации Современные технологии на предприятиях общественного питания (ПОП). Современные технологии на предприятиях общественного питания (ПОП): индивидуальный подход и массовое потребление Спа-центры и оздоровительные комплексы: ассортимент, направления и тенденции в мировой гостиничной и сервисной индустрии.	Контрольные работы, разделы 2,3	Экзамен, вопросы 8,9,12,15-25
ПК.9/НИ готовность к применению инновационных технологий в туристской деятельности и новых форм обслуживания потребителей и (или) туристов	з3. знать современные технологии в туристской индустрии и смежных отраслей	Использование технических средств и современные технологии в турагентских и туроператорских компаниях Использование технических средств и современные технологии в гостиницах и культурно-досуговых центрах Направление технического прогресса на предприятиях СКСиТ Использование технических средств и современные технологии в турагентстве Современные технологии на предприятиях общественного питания (ПОП). Эволюция технологического процесса на предприятиях СКСиТ		Экзамен, вопросы 17,19,20-25
ПК.9/НИ	у5. уметь выстраивать технологические циклы в туристских и гостиничных предприятиях	Использование технических средств и современные технологии в турагентских и туроператорских компаниях Использование технических средств и современные технологии в гостиницах и культурно-досуговых центрах Организация бизнес-конференций и концертной деятельности Современные	Контрольные работы, разделы 2,3	Экзамен, вопросы 1-8, 12-23

		технологии на предприятиях общественного питания (ПОП). Современные технологии на предприятиях общественного питания (ПОП): индивидуальный подход и массовое потребление Спа-центры и оздоровительные комплексы: ассортимент, направления.		
--	--	--	--	--

2. Методика оценки этапов формирования компетенций в рамках дисциплины.

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в 4 семестре - в форме экзамена, который направлен на оценку сформированности компетенций ОПК.3, ПК.9/НИ.

Кроме того, сформированность компетенций проверяется при проведении мероприятий текущего контроля, указанных в таблице раздела 1.

В 4 семестре обязательным этапом текущей аттестации является контрольная работа. Требования к выполнению контрольной работы, состав и правила оценки сформулированы в паспорте контрольной работы.

Общие правила выставления оценки по дисциплине определяются балльно-рейтинговой системой, приведенной в рабочей программе учебной дисциплины.

На основании приведенных далее критериев можно сделать общий вывод о сформированности компетенций ОПК.3, ПК.9/НИ, за которые отвечает дисциплина, на разных уровнях.

Общая характеристика уровней освоения компетенций.

Ниже порогового. Уровень освоения теоретического материала и письменных работ не отвечает большинству основных требований, теоретическое знание курса носит фрагментарный характер, не имеющий отношения к реальной ситуации рынка и методов обслуживания на нем, Необходимые практические навыки работы с материалом освоены слабо, студент не владеет основами нормативных документов, относящихся к сервисным процессам, большинство учебных заданий не выполнены или выполнены с существенными ошибками.

Пороговый. Уровень освоения материала и выполнения работ отвечает большинству основных требований, теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, студент имеет представление об официальной документации, регламентирующей указанную деятельность. Большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.

Базовый. Уровень освоения дисциплины и выполнения письменных работ отвечает всем основным требованиям, теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом и существующей нормативной базой сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки.

Продвинутый. Уровень освоения дисциплины и выполнения работ отвечает всем требованиям, теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, студент свободно ориентируется в рыночной ситуации и оперирует необходимой нормативной базой, относящейся к предмету. Все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новосибирский государственный технический университет»
Кафедра маркетинга и сервиса

Паспорт экзамена

по дисциплине «Техника и технологии в туризме и гостиничной деятельности», 4 семестр

1. Методика оценки

Экзамен проводится в устной форме, по билетам из списка вопросов приведенных ниже. В ходе экзамена преподаватель вправе задавать студенту дополнительные вопросы из общего перечня (п. 4).

Форма экзаменационного билета

НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
Факультет ФБ

Билет № _____

к экзамену по дисциплине «Техника и технологии в туризме и гостиничной
деятельности»

1. Понятие техники и технологии и ее значимости в сфере предоставления услуг.
2. Объясните, что является первичным, с точки зрения расширения технического прогресса: рост потребительских предпочтений на рынке или же рост производства товаров (услуг), как фактор постоянного стимулирования сбыта?

Утверждаю: зав. кафедрой _____ должность, ФИО
(подпись) (дата)

2. Критерии оценки

- Ответ засчитывается на **пороговом** уровне, если студент перечисляет основные критерии и условия, описанные в задании, без собственных комментариев и примеров, однако имеет представление о том, что говорит, оценка составляет 20 баллов
- Ответ засчитывается на **базовом** уровне, если студент называя все необходимые термины, понятия и определения к поставленному вопросу способен приводить примеры и оперировать какими-либо данными из литературы и официальных сайтов оценка составляет 30 баллов

- Ответ засчитывается на **продвинутом** уровне, если студент, описывая ситуацию в поставленном задании, уверенно владеет всеми необходимыми терминами, понятиями, критериям и определениями, может приводить примеры и проводить на них сравнительный анализ технологий, применяемых в различных сферах досуга и туристско-гостиничного хозяйства, с учетом формата проектируемой услуги и целевого сегмента потребителей, оценка составляет 40 баллов.

Экзамен считается сданным, если средняя сумма баллов по всем заданиям составляет не менее 20 баллов, с учетом набранных в семестре баллов составляет не менее 50 баллов. Если студент в течение семестра набирает максимальное количество баллов (60 баллов), общая максимальная оценка может составлять 100 баллов.

Коэффициент, с которым учитывается полученная сумма баллов в общей оценке по дисциплине, определяется Правилами аттестации.

3. Шкала оценки

В общей оценке по дисциплине экзаменационные баллы учитываются в соответствии с правилами балльно-рейтинговой системы, приведенными в рабочей программе дисциплины.

4. Вопросы к экзамену по дисциплине «Техника и технологии в туризме и гостиничной деятельности»

- 1) Понятие техники и технологии, ее значимости в сфере предоставления услуг.
- 2) Технология: общая характеристика. Классификация технологий.
- 3) Причины технологизации социальных процессов.
- 4) Объясните, что является первичным, с точки зрения расширения технического прогресса: рост потребительских предпочтений на рынке или же рост производства товаров (услуг), как фактор постоянного стимулирования сбыта?
- 5) Обоснуйте, какие факторы влияют на изменение потребителей от «старого» к «новому» типу?
- 6) С какой целью в современных предприятиях досуга и отдыха стараются улучшить или заменить еще рабочие, функционирующие системы и технологии?
- 7) Приведите примеры оптимизационных, эстетических и информационных направлений технологического прогресса на предприятиях СКСиТ, обоснуйте необходимость таких переоснащений.
- 8) Какие вам известны электронные системы бронирования, применяемые в туристских фирмах?
- 9) Объясните преимущества и недостатки виртуальных офисов перед реальными (для туроператоров и клиентов).
- 10) Охарактеризуйте наиболее эффективные из известных вам структур организации бизнес-пространства в туристской компании.
- 11) Какие технологии обслуживания туристов считаются сегодня наиболее перспективными и современными с точки зрения организации бизнеса?

- 12) Как вы считаете, почему не все предприятия социально-культурного сервиса стремятся усовершенствовать технико-технологическую базу и оптимизировать текущие издержки?
- 13) С чем связано стремление гостинично-сервисных предприятий к оснащению инженерно-коммуникационных систем новым оборудованием?
- 14) Какие известные вам технические изобретения в освещенности гостиниц можно отнести к современным новинкам индустрии?
- 15) Назовите несколько современных технико-технологических разработок в инженерных коммуникациях гостиниц, которые можно отнести к разряду экологических.
- 16) Объясните, почему гостиница считается одновременно жилым и производственным комплексом?
- 17) Какие из энергосберегающих технологий можно использовать в современной городской/сельской (экологический район) гостинице или досуговом центре?
- 18) Почему современные услуги СПА и Велнесс концептуально вышли за рамки обычных салонов и приравнивают свои идеи к философии?
- 19) Какие из направлений СПА (медицинское, классическое, этническое) считаются более перспективными на рынке услуг сегодня?
- 20) Охарактеризуйте основные тенденции современного ресторанного бизнеса: кухня, стиль, организация и т.д.
- 21) Какие из сокращений производства, запрещенные российскими ГОСТами допускаются сегодня при организации питания?
- 22) Назовите наиболее популярные способы взаимодействия ресторанов и гостиниц в туристской сфере, взаимная выгода сторон?
- 23) Опишите технологическую цепочку при организации бизнес-семинара в отеле.
- 24) Какие основные виды технологического оборудования для организации конференций вам известны (звуковое/световое).
- 25) Что является побудительным мотивом для гостиницы, организующей бизнес-семинары, концерты и другие дополнительные услуги на своей территории?

Паспорт контрольной работы

по дисциплине «Техника и технологии в туризме и гостиничной деятельности», 8 семестр

1. Методика оценки

Цель контрольной работы – закрепить теоретические знания студентов в отношении Техника и технологии в туризме и гостиничной деятельности. Иметь представление о современных технологиях и особенностях взаимодействия компонентов туристско-гостиничной сфере на российском и международном рынках.

Контрольная работа является оригинальной самостоятельной работой студента университета. Выполнение данной работы предполагает умение изучать и перерабатывать основную учебную и дополнительную литературу, интернет-источники и, при необходимости, нормативные документы, относящиеся к технологии организации туристско-гостиничной деятельности. Кроме того, в работе студент должен грамотно и последовательно излагать материал, а также демонстрировать знания современной техники и технологий гостиничной индустрии.

Контрольная работа состоит из двух частей: теоретической и практической.

Структура контрольной работы должна выглядеть следующим образом:

Титульный лист

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ (1 стр.)

1. Задание 1.....

2. Задание 2.....

3. Задание 3

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

ПРИЛОЖЕНИЯ

Для написания теоретической части работы студент выбирает один теоретический вопрос, и дает на него полный ответ, используя различные источники информации. Варианты теоретических вопросов приведены в п.4 .

Для выполнения второй части контрольной работы– практической, студент следует технологии, предлагаемой в настоящих методических указаниях.

Контрольная работа проводится по одной из 19 тем, указанным ниже. включает введение, 3 части, заключение, список литературы и приложения.

Выполняется письменно (см. указания к оформлению) и сдается преподавателю в установленный срок.

Тема 1. Разработка концепции развития и проекта киноцентра при курортном отеле в г.Сочи.

Предварительно выбирается объект изучения СКСиТ, для проведения исследования: гостиница, ресторан, спортивный комплекс, кинотеатр и другие предприятия досуга, ориентированные на развитие туристско-рекреационных зон. Далее, в группе обсуждается общая концепция предприятия, целевая аудитория потребителей услуг, планируемый ассортимент продукции (услуг), месторасположение предприятия и его возможная проходимость (чел./день). Исходя из полученных сведений, планируется оснащённость предприятия оборудованием, мебелью и необходимой техникой; количество необходимого оборудования рассчитывается от количества рабочих мест и потребительского потока клиентов. В самом конце работы указывается сумма затрат. Делается чертеж проектируемого предприятия.

ВВЕДЕНИЕ (описание потребительского рынка и перспектив развития выбранного бизнеса в регионе, в России).

Задание 1. Аналитическая часть (обоснование необходимости и целесообразности ассортимента планируемых услуг и установленных цен; обоснование планируемого объема потребителей на предприятии, планируемый доход).

Задание 2. Организационная часть (количество персонала, должностные инструкции, технологические схемы взаимодействия с клиентом).

Задание 3. Проектная часть (перечень основного оборудования, используемого на предприятии, его стоимость, количество, размеры, внешний вид; расстановка оборудования внутри предприятия - чертеж со спецификацией).

ЗАКЛЮЧЕНИЕ (окупаемость выбранного оборудования и анализ целесообразности использования его на предприятии, а также перспективы потребительского спроса на предложенные услуги).

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

ПРИЛОЖЕНИЯ

Оформить список использованной литературы и приложений.

ОФОРМЛЕНИЕ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ

Оформление контрольной работы. К оформлению контрольной работы предъявляются следующие требования. Законченная контрольную работу должна быть выполнена на компьютере. Объем 25-30 страниц текста, напечатанного через 1,5 интервала. Шрифт Times New Roman, кегль 14.

Формат бумаги для контрольной работы унифицирован. Бумага должна быть белого цвета и установленного формата листа А4.

Текст контрольной работы пишется на одной стороне листа и располагается таким образом, чтобы его ограничивали поля: с левой стороны текста шириной 3 см (для подшивки); с правой стороны – 1 см, от верхней кромки листа до первой строки текста – 2 см, а внизу страницы, от последней строки текста до кромки листа – 2 см.

Стиль изложения материала контрольную работу должен быть четким, ясным, грамотным. Простота и доступность изложения содержания темы являются важным достоинством контрольную работу и свидетельствуют о владении автором материалом исследования.

Ссылки являются обязательным элементом любой учебной и научной работы. Они сообщают читателю точные сведения о заимствованиях автором из источников. Студент обязан сопровождать ссылками не только цитаты, но и любое заимствование из правовых и нормативных актов, положений специальной литературы или статистических сборников и справочников, цифровой материал. Наличие ссылок на источники свидетельствует о научной добросовестности студента. Действующими в настоящее время стандартами по оформлению ссылок на литературные источники рекомендуется в тексте указывать в квадратных скобках порядковый номер источника и страницу источника по списку использованной литературы, который приводится в конце работы. Цитата в тексте приводится в кавычках, а после нее в скобках указывается источник с указанием страницы, например, [32, с. 3]. Сам этот источник с полным наименованием, указанием автора опубликованной работы должен быть в списке использованной литературы и иметь порядковый номер. Такой порядок оформления ссылок на источник позволяет избежать повторения названий источников при многократном их использовании в тексте работы. Если дается свободный пересказ принципиальных положений тех или иных авторов, то достаточно указать в скобках, после изложения позаимствованных положений, номер источника по списку использованной литературы без указания номера страницы.

Нумерация страниц, составляющих контрольную работу, начиная с титульного листа, приводится сплошной. При этом титульный лист и содержание считаются, но не нумеруются. Нумерация начиная с введения, т.е. с третьей страницы. Номера страниц

проставляются по центру в нижней части страницы.

Титульный лист имеет единую форму и представлен в приложении А.

Содержание. В нем последовательно указываются наименования частей контрольную работу: введение; названия глав и входящих в них параграфов; заключение; список использованной литературы; приложения. Против каждого наименования частей работы в правой стороне листа указывается номер страницы, с которой начинается данная часть. Перед названием глав и параграфов пишутся их номера. Пример оформления **СОДЕРЖАНИЯ** приведен в приложении Б.

Текст работы по главам и параграфам размещается таким образом, чтобы каждая глава начиналась с новой страницы (листа). Названия глав печатаются заглавными буквами, параграфов – строчными; точки в конце названий глав и параграфов не ставятся. Текст параграфов в пределах главы идет сразу после конца предыдущего параграфа.

Заголовки. Для лучшего восприятия текст разбивается на главы и параграфы. Разделы и параграфы должны иметь заголовки, четко и кратко отражающие их содержание. Разделы в контрольную работу нумеруются по порядку арабскими цифрами.

Параграфы нумеруются в пределах каждой главы и их номера состоят из номера главы и номера параграфа данной главы, отделенного от номера главы точкой. Введение, заключение, список использованной литературы не нумеруются.

Заголовки глав следует располагать посередине строки без точки в конце и без переносов, печатать заглавными буквами, не подчеркивать, использовать жирное начертание. Заголовки параграфов следует располагать по центру без точки в конце и переносов, печатать строчными буквами, использовать жирное начертание.

Расстояние между названием главы и параграфа – два полуторных интервала. Расстояние между названием параграфа и основным текстом – один полуторный интервал. Расстояние между **ВВЕДЕНИЕМ, ЗАКЛЮЧЕНИЕМ, СПИСКОМ ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ** и текстом – два полуторных интервала.

Готовая работа защищается в виде доклада с презентацией.

*Например:

1 ТЕОРЕТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

1.1 Анализ ассортимента и качества услуг предприятий гостиничного профиля (указать регион, город)

Текст Текст Текст Текст Текст Текст Текст Текст ТекстТекст Текст Текст Текст
Текст Текст Текст Текст Текст Текст Текст Текст Текст Текст Текст Текст Текст
Текст Текст Текст Текст Текст Текст Текст Текст Текст Текст Текст Текст Текст.

Таблицы. Размещение таблиц зависит от их объема. Громоздкие таблицы должны быть вынесены в приложения. В текст работы могут вводиться небольшие таблицы. При этом важно, чтобы таблица органически была связана с текстом. Каждая таблица должна иметь порядковый номер и тематический заголовок. На одной строке, слева направо пишется слово **Таблица**, ставится ее номер, затем тире и название таблицы с заглавной буквы. Используется сквозная нумерация таблиц по всему тексту контрольной работы.

На каждую таблицу необходима ссылка в тексте, например: данные объемов продаж (табл. 1) свидетельствуют, что.....

Если таблица занимает более одной страницы, над ее продолжением сверху слева ставится **Продолжение таблицы 1**, если таблица заканчивается также сверху слева – **Окончание таблицы 1**. В этом случае вместо заголовков граф переносят строку с

**Например:*

Таблица 1 – Сравнительная характеристика предприятий сервиса и туризма
(указать регион)

№	Направление деятельности	Наименование предприятия	Основные услуги	Дополнительные услуги	Средняя стоимость услуги, руб.
1.	Гостиничный сервис (малые отели)	Отель «Достоевский»	Размещение, завтрак	Обед, ужин, такси, заказ билетов и т.д.	
	И т.д.				

Наличие диаграмм, графиков и схем способствует наглядности рассматриваемых положений, облегчает восприятие текста, повышает культуру изложения и позволяет в лаконичной форме отразить полноту знаний студента по исследуемому вопросу. При выполнении графического материала обязательными являются требования аккуратности и лаконизма в выборе средств и цветов оформления иллюстраций.

Нумерация рисунков сквозная по всей работе. Номер и наименование рисунка оформляются под рисунком и выравниваются по центру строки. В тексте на иллюстрацию делается ссылки либо в круглых скобках (рис.1), либо в виде оборота типа «... как видно

на рис. 1», или «...как это видно из рис.1». Пример оформления рисунка:

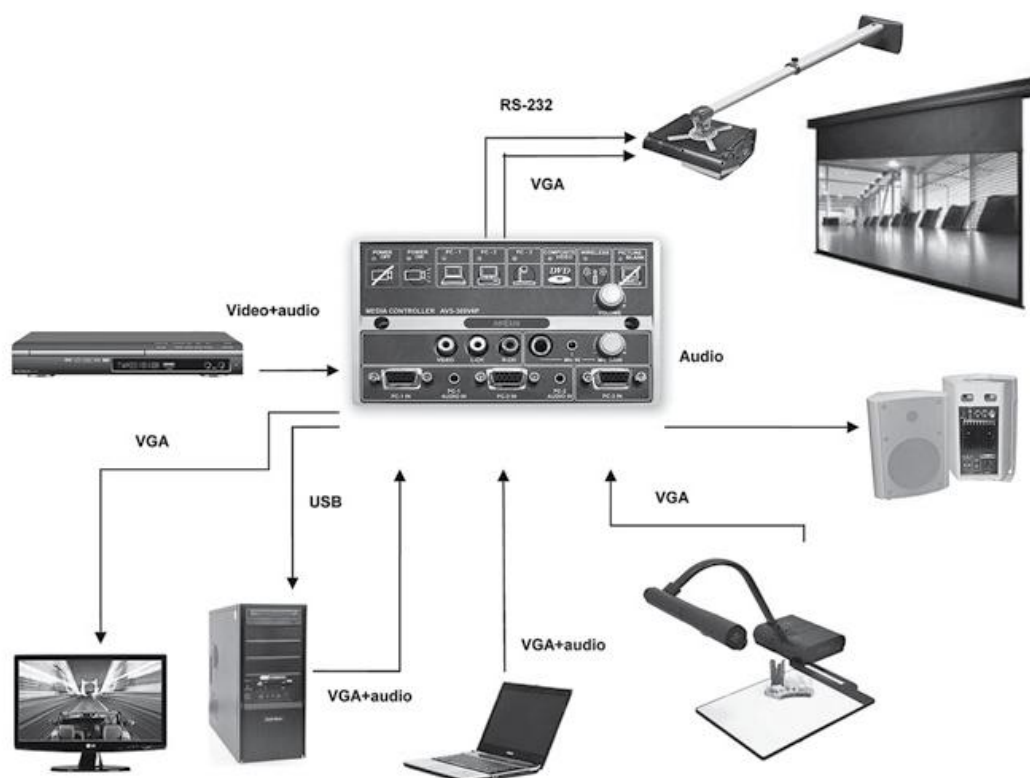


Рисунок 1 – Схема взаимодействия оборудования в конференц-залах

Приложения состоят из таблиц, но могут включать формы отчетности, схемы большого формата, сценарии мероприятия. Приложения подшиваются строго в той последовательности, в какой они рассматриваются в тексте работы. Каждое приложение должно иметь название, раскрывающее его содержание.

Каждое приложение должно начинаться с новой страницы с указанием в правом верхнем углу слова **ПРИЛОЖЕНИЕ** и иметь тематический заголовок, который (заголовок) пишется в центре заглавными жирными буквами. Если приложений несколько, то они обозначаются заглавными буквами, например, **ПРИЛОЖЕНИЕ А**, **ПРИЛОЖЕНИЕ Б** и т.д. Если приложение продолжается на следующей странице, то необходимо в правом верхнем углу написать **ПРОДОЛЖЕНИЕ ПРИЛОЖЕНИЯ А**, а если заканчивается, то **ОКОНЧАНИЕ ПРИЛОЖЕНИЯ А**.

Связь основного текста с приложениями осуществляется через ссылки, которые употребляются со словом «смотри». Оно обычно сокращается и заключается вместе в круглые скобки по форме (см. приложение А).

Приложения обозначаются заглавными буквами русского алфавита, начиная с А (за исключением букв Ё, З, Й, О, Ч, Ь, Ы, Ъ).

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ приводится после основной части работы.

Все использованные литературные источники располагаются по алфавиту фамилий авторов или заглавий.

Источники на иностранном языке обычно размещают по алфавиту после перечня всех источников на русском языке.

Примеры:

Библиографическое описание документа. Общие требования и правила составления:
ГОСТ 7.1.84. – Введ. 1. – 1.86. – М., 1984. – 75 с.

1. Конституция Российской Федерации: Принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 г. – М.: Юрист, 1997. – 31 с.
2. Федеральная целевая программа "Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2011-2018 годы) [Электронный ресурс] : учебники и учебные пособия по специальности "Туризм и сервис". - Москва, 2014
3. Веткин В. А. Технология создания турпродукта : пакетные туры : учебно-методическое пособие / В. А. Веткин, Е. В. Винтайкина. - М., 2010
4. Владыкина Ю. О. Техника и технологии в сервисе и туризме : учеб. пособие / Ю. О. Владыкина. - Новосибирск : Изд-во НГТУ, 2017. - 192 с.
5. Владыкина Ю. О. Техника и технологии в социально-культурном сервисе и туризме : учеб. пособие / Ю. О. Владыкина. - : НГТУ, 2010.
6. Жуков А. . Технология и организация операторских и агентских услуг : учебник для вузов по направлению "Туризм" / А. А. Жуков, С. О. Дерябина. - М., 2011. - 205, [1] с.
7. Косолапов А. Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности : [учебное пособие для среднего профессионального образования по специальности "Туризм"] / А. Б. Косолапов. - Москва, 2011. - 278 , [1] с
8. Могильный М. П. Организация и технология обслуживания питанием в гостиничных комплексах (рекомендации, перспективы, проектирование) / М. П. Могильный, А. Ю. Баласанян. - М., 2007. - 176 с.

ПРИЛОЖЕНИЕ А

ПРИМЕР ОФОРМЛЕНИЯ ТИТУЛЬНОГО ЛИСТА

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Кафедра маркетинга и сервиса

КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА

по дисциплине «Техника и технологии в туристской и гостиничной сфере»

Направление подготовки _____

Руководитель

(ФИО)

(ученая степень, звание)

**Автор контрольной
работы**

(ФИО)

(группа)

(пять страниц)

Новосибирск 201_

СОДЕРЖАНИЕ (образец)

	ВВЕДЕНИЕ.....	3
1	Задание 1.....	6
2	Задание 2.....	14
	ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	23
	СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ.....	24
	ПРИЛОЖЕНИЯ.....	25

2. Критерии оценки

- ✓ Работа считается не выполненной, доля авторского текста в работе составляет менее 50 % если выполнены не все части контрольной работы, отсутствует анализ объекта, содержание не раскрыто, структура работы не логична, анализ тенденций развития внутри страны отсутствует и оформление не соответствуют современным требованиям, оценка составляет до 5 баллов.
- ✓ Работа считается выполненной **на пороговом** уровне, если доля авторского текста в работе составляет менее 65% и части контрольной работы выполнены формально: анализ особенностей формирования современных технологий в туризме выполнен поверхностно, структура работы не логична, примеры отсутствуют и оформление не соответствуют современным требованиям, оценка составляет до 10 баллов.
- ✓ Работа считается выполненной **на базовом** уровне, если доля авторского текста составляет не менее 65%, анализ формирования рынка проведен в полном объеме, степень раскрытия содержания темы- достаточная и охватывает наиболее существенные тенденции в формировании современных технологий в туризме в исторический период, высказана своя точка зрения, приведены актуальные примеры из профессиональной литературы, но предложенные варианты меню или приведенных примеров не имеют достаточного обоснования и ссылок на изученную литературу, оценка составляет до 15 баллов.
- ✓ Работа считается выполненной **на продвинутом** уровне, если доля авторского текста составляет более 65%, анализ тенденций и истории формирования современных технологий в туризме выполнен в полном объеме, степень раскрытия содержания темы высокая, своя точка зрения аргументирована, проанализированы актуальные примеры из профессиональной литературы, степень самостоятельности-высокая и оформление соответствует требованиям, оценка составляет до 20 баллов. Коэффициент, с которым учитывается полученная сумма баллов в общей оценке по дисциплине, определяется Правилами аттестации.

3. Шкала оценки

В общей оценке по дисциплине баллы за контрольную работу учитываются в соответствии с правилами балльно-рейтинговой системы, приведенными в рабочей программе дисциплины.

4. Пример тем контрольной работы

- 1) Разработка концепции сервисных услуг спортивно-оздоровительного комплекса в республике Алтай.
- 2) Проектирование малого гостиничного предприятия типа мотель на трассе Байкал.
- 3) Разработка проекта развития и сервисного обслуживания в хостелах г.Новосибирска.
- 4) Разработка проекта детского развлекательного комплекса в сезонном туристском центре республики Алтай.
- 5) Разработка концепции развития и проекта киноцентра при курортном отеле в г.Сочи.
- 6) Разработка проекта детской развлекательной студии в туристской сервисной зоне республики Алтай типа «Зеленый дом».
- 7) Разработка проекта туристско-информационного центра в пос.Чемал, республика Алтай.
- 8) Разработка концепции сервисных услуг спортивного комплекса при гостинице, в г.Новосибирске.
- 9) Проектирование сервисного предприятия в туристском центре.
- 10) Разработка проекта развития и сервисных услуг театральной школы при детско-юношеском оздоровительном лагере.

- 11) Разработка концепции развития и проекта детского художественно-образовательного центра в туристско-рекреационной дестинации.
- 12) Проектирование студии праздников в деловом центре г.Новосибирска
- 13) Проектирование фотоцентра при курортной гостинице.
- 14) Разработка концепции и плана развития центра красоты в курортной гостинице.
- 15) Разработка проекта выставочного комплекса в туристско-рекреационной зоне.
- 16) Разработка проекта детской развлекательной студии в семейном отеле рекреационной дестинации.
- 17) Разработка проекта и концепции развития и комплекса услуг семейного отеля.
- 18) Разработка проекта детского развлекательного комплекса туристско-рекреационной зоне в Новосибирске.
- 19) Разработка концепции развития и проекта киноцентра при курортном отеле.