

*Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего  
образования «Северо-Осетинский государственный университет  
имени Коста Левановича Хетагурова»*

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ  
«Региональные особенности организации туристских услуг»**

**Направление 43.03.02 Туризм**  
Профиль "Технология и организация туроператорских и турагентских услуг"

**Квалификация (степень) выпускника – Бакалавр**

Владикавказ 2021

Программа составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом по направлению 43.03.02 Туризм , утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 № 516, и учебным планом подготовки бакалавра по направлению 43.03.02 Туризм, Профиль "Технология и организация туроператорских и турагентских услуг", утвержденным Ученым советом ФГБОУ ВО «СОГУ»

Составители: доцент кафедры менеджмента, маркетинга и туризма, к.п.н. Л.С. Кодзаева

*Рабочая программа дисциплины принята в составе основной профессиональной образовательной программы решением ученого совета 31.05.2022, протокол № 13.*

## 1. Структура и общая трудоемкость дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачётные единицы. (72 час.).

|                          | Очная Форма обучения |
|--------------------------|----------------------|
| Курс                     | 1                    |
| Семестр                  | 1                    |
| Лекции                   | -                    |
| Практические занятия     | 18                   |
| Лабораторные занятия     | -                    |
| Консультации             |                      |
| Итого аудиторных занятий | 18                   |
| Самостоятельная работа   | 54                   |
| Курсовая работа          | -                    |
| Зачет                    | +                    |
| Экзамен                  | -                    |
| Общее количество часов   | 72 час.              |

## 2. Цели освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Региональные особенности организации туристских услуг» является освоение профессиональных знаний, необходимых для профессиональной деятельности, ориентированной на разработку и реализацию туристского продукта и организацию комплексного туристского обслуживания в основных секторах туристской индустрии. Подготовка выпускников к производственно-технологической деятельности, направленной на создание туристских предприятий с целью продвижения региона как объекта туристской дестинации.

## 3. Место дисциплины в структуре ОПОП:

Дисциплина «Региональные особенности организации туристских услуг» относится к дисциплинам ФТД.Факультативы . . ФТД.02.

## 4. Требования к результатам освоения дисциплины

Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен обладать следующими компетенциями (результатами освоения образовательной программы):

Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий (ПК-3).

Взаимосвязь планируемых результатов обучения по дисциплине с формируемыми компетенциями ОПОП:

| Компетенции |                                    | Планируемые результаты обучения, соответствующие формируемым компетенциям ОПОП |  |                                   |
|-------------|------------------------------------|--|--|-----------------------------------|
| Код         | Формулировка                       | Знать:   | Уметь                                  | Владеть:                          |
| ПК-3        | Способен разрабатывать и применять | современные информационно-коммуникативные                                      | учитывать индивидуальные и специальные | навыками формирования туристского |

|  |  |             |   |  |
|--|--|-------------|---|--|
|  | технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий | технологии. | требования туриста при формировании туристского продукта. | продукта на основе современных информационно-коммуникативных технологий. |
|--|--|-------------|---|--|

При проведении учебных занятий обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплин (модулей) в форме курсов, составленных на основе результатов научных исследований, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

## 5. Содержание и учебно-методическая карта дисциплины

Таблица 5.1

| Номер недели | Наименование тем (вопросов), изучаемых по данной дисциплине                                    | Занятия |    | Самостоятельная работа студентов                            |      | Формы контроля                           | Баллы |     | Литература |
|--------------|--|---------|----|---|------|--|-------|-----|------------|
|              |  | л       | пр | Содержание  | Часы |  | min   | max |            |
| 1            | <b>Тема 1.</b><br>Современное состояние, факторы и тенденции развития туризма в регионах мира. |         | 2  | Значение туризма в современной экономике и социальной жизни | 10   | Устный опрос, решение ситуационных задач |       |     | 1-2        |
| 3,5          | <b>Тема 2.</b><br>Перспективные виды туризма и их современное развитие                         |         | 4  | Политика Регионов всфере туризма.                           | 10   | Устный опрос, решение ситуационных задач |       |     | 1-2        |
| 7,9          | <b>Тема3.</b><br>Состояние Сферы туризма в Российской Федерации.                               |         | 4  | Политика Российского государства в сфере туризма            | 10   | Устный опрос, решение ситуационных задач |       |     | 1-2        |
| 11,13        | <b>Тема 4.</b><br>Перспективыи стратегия развития туризма в Северо-Кавказском федеральном      |         | 4  | Федеральныецелевые программы в сфере туризма                | 12   | Устный опрос, решение ситуационных задач |       |     | 1-2        |

|                   |   |  |    |  |    |  |  |  |            |
|-------------------|---|--|----|--|----|--|--|--|------------|
|                   | округе.   |  |    |  |    |  |  |  |            |
| <b>15,<br/>17</b> | <b>Тема 5</b><br>Тенденции и политика развития туризма в Республике Северная Осетия – Алания. |  | 4  | Политика Российского государства в сфере туризма | 12 | Устный опрос, решение ситуационных задач |  |  | <b>1-2</b> |
|                   | ИТОГО   |  | 18 |  | 54 | Зачет                                    |  |  |            |

**Примечания:**

– Все виды учебной работы могут проводиться дистанционно на основании локальных нормативных актов.

– В целях реализации индивидуального подхода к обучению студентов, осуществляющих учебный процесс по индивидуальной траектории в рамках индивидуального рабочего плана, изучение данной дисциплины может осуществляться через индивидуальные консультации преподавателя очно, в часы консультаций, по электронной почте и с использованием платформ дистанционного обучения.

## 6. Образовательные технологии

В соответствии с государственными образовательными стандартами высшего образования реализация учебного процесса должна предусматривать проведение занятий в интерактивных и активных формах. Внедрение этих форм обучения – одно из важнейших направлений совершенствования подготовки студентов в современном вузе. Цель – повышение эффективности образовательного процесса, достижение всеми обучающимися высоких результатов обучения.

Интерактивные формы проведения занятий предполагают обучение в сотрудничестве. Все участники образовательного процесса (преподаватель и студенты) взаимодействуют друг с другом, обмениваются информацией, совместно решают проблемы, моделируют ситуации. Суть использования активных и интерактивных форм проведения состоит в погружении студентов в реальную атмосферу делового сотрудничества по разрешению проблем, оптимальную для выработки навыков и качеств будущего специалиста.

Для решения воспитательных и учебных задач преподавателем могут быть использованы следующие интерактивные формы обучения.

**Традиционные лекции и практические (семинарские) занятия** с использованием современных интерактивных технологий.

**Лекция-диалог** – содержание подается через серию вопросов, на которые студент должен отвечать непосредственно в ходе лекции.

**Онлайн-семинар** – разновидность веб-конференции, проведение онлайн-встреч или презентаций через Интернет в режиме реального времени. Каждый из участников находится у своего компьютера (средства связи), а связь между ними поддерживается через Интернет посредством загружаемого приложения, установленного на компьютере каждого участника.

**Видеоконференция** – сеанс видеоконференцсвязи (ВКС) – это технология интерактивного взаимодействия двух и более участников образовательного процесса для обмена информацией в реальном режиме времени.

**Видео-лекция** – снятая на камеру сокращенная лекция, дополненная фотографиями и схемами, иллюстрирующая подаваемый в лекции материал.

**Технология электронного обучения** (реализуется при помощи электронной образовательной среды СОГУ при использовании ресурсов ЭБС, при проведении автоматизированного тестирования и т. д.).

**Творческое задание** составляет содержание (основу) любой интерактивной формы проведения занятия. Выполнение творческих заданий требует от студента воспроизведения полученной ранее информации в форме, определяемой преподавателем и требующей творческого подхода: 1) подборка примеров из практики; 2) подборка материала по определенной проблеме;

**Публичная презентация проекта** - самый эффективный способ донесения важной информации при публичных выступлениях. Слайд-презентации позволяют эффектно и наглядно представить содержание, выделить и проиллюстрировать сообщение.

**Интерактивная лекция** представляет собой выступление преподавателя перед аудиторией студентов с применением следующих интерактивных форм обучения: 1. управляемая дискуссия или беседа; 2. демонстрация слайдов или учебных фильмов; 3. мозговой штурм; 4. мотивационная речь и др.

**Разработка проекта** позволяет участникам мысленно выйти за пределы аудитории и составить проект своих действий по обсуждаемому вопросу. Участники могут обратиться за консультацией, дополнительной литературой в специализированные учреждения, библиотеки и т.д.

**Проблемное обучение** - поиск ответов на вопросы по теме.

## **7. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы**

Самостоятельная работа обучающихся является одним из видов учебных занятий. Самостоятельная работа проводится с целью:

- систематизации и закрепления полученных теоретических знаний и практических умений обучающихся студентов;
- углубления и расширения теоретических знаний;
- формирования умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу;
- формирования самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
- развития исследовательских умений.

К видам самостоятельной работы при изучении данной дисциплины относятся: написание докладов, эссе, подготовка презентаций, самостоятельное изучение литературы по теме и составление по ней конспектов, работа со справочными материалами (терминологическими и иными словарями, энциклопедиями) и т.д.

## **8. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, рубежной аттестации и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины**

Рабочая программа предусматривает проведение лекционных и практических занятий, а также следующие виды работ: самостоятельную работу студентов по подготовке устных сообщений, написанию докладов, подготовку презентаций и обсуждений по темам дисциплины - работу в активной и интерактивной формах.

Рабочая программа предполагает текущий и промежуточный контроль знаний.

*Текущий контроль* – это непрерывно осуществляемый мониторинг уровня усвоения знаний и формирования умений и навыков в течение семестра или учебного года. Текущий контроль знаний, умений и навыков студентов осуществляется в ходе учебных (аудиторных) занятий, проводимых по расписанию. Формами текущего контроля выступают опросы на занятиях с целью проверки наличия знаний, необходимых для усвоения нового материала или для выяснения степени усвоения изложенного материала.

*Рубежный контроль* осуществляется по окончании изучения материала модуля в заранее установленное время. Рубежный контроль проводится с целью определения качества усвоения материала учебного модуля в целом. В течение семестра такие контрольные мероприятия проводятся по графику.

**Контрольные задания (демоверсии) для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

Критерии оценивания представлены в таблице 8.1.

**Примеры тестовых заданий по дисциплине:**

Туристская индустрия представляет собой

1. деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая на основании лицензии юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем
2. совокупность предприятий, учреждений и организаций материального производства и непроизводственной сферы, обеспечивающих производство, распределение, обмен и потребление туристского продукта, освоение и использование туристских ресурсов, и создание материально-технической базы туризма
3. комплекс услуг по размещению, перевозке, питанию туристов, экскурсионные услуги, а также услуги гидов-переводчиков и другие услуги, предоставляемые в зависимости от целей путешествия.

Факторы, влияющие на уровень цен на туристическом рынке:

- а. цены на услуги поставщиков тур услуг, цены на услуги, предоставляемые конкурентами на рынке, колебания в спросе, сезонность, психологические факторы
- в. удаленность конечной цели до места прибытия, природно-экологические, социальные г. авторитет поставщика на рынке услуг

Выберите один ответ:

1. а, б
2. б, в
3. в, г
4. а, г

Требования к обслуживанию туристов по экономическому классу по условиям размещения включают в себя:

Выберите один ответ:

1. одно- и двухместные номера из двух комнат
  2. гостиницы упрощенного типа
  3. автостоянки для личных транспортных средств
- Туристский продукт – это...

Выберите один ответ:

1. тур, предоставляемый турфирмой в зависимости от целей путешествия и избранного туристами маршрута
  2. право на тур, включающий в себя комплекс услуг по размещению
  3. комплекс услуг по размещению, питанию, перевозке, экскурсионному обслуживанию и других услуг, приобретаемые туристом
  4. право на тур, приобретаемое у турфирмы
- Туристский поток это:

Выберите один ответ:

1. постоянное прибытие в страну туристов
2. кол-во путешествующих с любой целью, кроме заработка и перемены постоянного места жительства
3. зарегистрированное число туристов въезжающих в страну и выезжающих из нее туристов
4. зарегистрированное число туристов въезжающих в страну и пребывающих в ней

Какие условия необходимы для развития туризма?

Выберите один ответ:

1. политическая стабильность, развитие транспортной индустрии, развитие местной промышленности
2. природные богатства, инфраструктура, материальная база, транспортные услуги, ресурсы гостеприимства
3. все выше перечисленное

Дайте определение понятия «Тур»? Выберите один ответ:

1. распространенный в туризме вид продажи товара, когда несколько услуг реализуются внаборе
2. организованная совокупность услуг во время путешествия
3. это индивидуальная или групповая поездка по определенному туристскому маршруту в конкретный определенный срок

Турпакет – это ... Выберите один ответ:

1. это комплекс услуг, предоставляемых в путешествии по индивидуальному или по групповому варианту
2. это произведенный туроператором туристский продукт, состоящий из определенного набора услуг: перевозки, размещения, питания, экскурсий и т.д
3. программа тура, которую турист оплачивает при приобретении турпутевки
4. стандартный набор услуг, продаваемый туристам в одном «пакете» Туроператор – это?

Выберите один ответ:

1. реализатор туристического продукта
2. предприятие, организующее рекламу и продвижение туристического продукта
3. предприятие, занимающееся разработкой туристического продукта, комплектацией тура и обеспечивающее их функционирование

Формирование внутреннего имиджа на данном этапе включает в себя: Выберите один ответ:

1. формирование общего стиля офиса компании в соответствии с ее традициями, особенностью деятельности и финансовыми возможностями
2. активизацию маркетинговых исследований, образование при компании или выбор внешних прогнозирующих или инновационных исследовательских структур – необходимые условия перехода организации к следующему этапу развития
3. работу по внедрению и укреплению традиций фирмы среди сотрудников для создания корпоративного духа

В течение, какого времени, после завершения тура, клиент может подать претензию относительно качества обслуживания в туре:

Выберите один ответ:

1. 20 дней
2. 5 дней
3. 10 дней
4. 15 дней

Какие услуги являются базовыми для туристского продукта:

а. транспортные услуги б. экскурсионные услуги в. питание  
г. размещение Выберите один ответ:

1. а, г
2. б, в
3. а, б
4. в, г

Что необходимо для развития международного туризма в России? а. наличие естественных туристических ресурсов;

б. высокие темпы экономического роста;

в. кардинальное решение отношений собственности и проведение комплекса мероприятий на государственном уровне по превращению туризма в приоритетное экономическое направление.

Выберите один ответ:

1. а, в
2. б, в
3. а, б

Какие виды питания бывают:

Выберите один ответ:

1. Шведский стол
2. Английский завтрак
3. а la cart
4. все вышеперечисленное

Турист — это гражданин, посещающий страну (место) временного пребывания?

Выберите один ответ:

1. без занятия оплачиваемой в этом месте деятельностью
2. с целью поиска работы и устройства на постоянное место жительства
3. с занятием оплачиваемой в этом месте деятельностью

### Методика формирования результирующей оценки

**Таблица 8.1**

| Этап  | Форма контроля   | Критерии оценивания  |   |  |   |
|---|--|--|---|--|---|
| 1. Текущий контроль (max 20 баллов за 1 модуль) |  |  |   |  |   |
|   |  | 4 балла  | 3 балла   | 2 балла  | 0–1 баллов  |
|   | Посещение занятий (max 4 б.)                               | Студент посетил более 85% занятий  | Студент посетил 71–85% занятий  | Студент посетил 56–70% занятий   | Студент посетил менее 56% занятий   |
|   |  | 11–13 баллов   | 8–10 баллов   | 6–7 баллов   | 0–5 баллов  |
|   | Текущая работа в течение модуля (max 13б.)                 | Студент активно работает на занятиях, превосходно выполняет все задания преподавателя.   | Студент активно работает на занятиях, хорошо выполняет задания преподавателя.   | Студент недостаточно активно работает на занятиях, удовлетворительно выполняет задания преподавателя.  | Студент недостаточно активно работает на занятиях, неудовлетворительно выполняет задания преподавателя.   |
|   |  | 3 балла  | 2 балла   | 1 балл   | 0 баллов  |
|   | Доклад, презентация (max 3б.) / опорный конспект (max 3б.) | Тема полностью раскрыта. Превосходное владение материалом. Высокий уровень самостоятельности, логичности, аргументированности. Превосходный стиль изложения. | Тема в основном раскрыта. Хорошее владение материалом. Средний уровень самостоятельности, логичности, аргументированности. Хороший стиль изложения. | Тема частично раскрыта. Удовлетворительное владение материалом. Низкий уровень самостоятельности, логичности, аргументированности. Удовлетворительный стиль изложения. | Тема не раскрыта. Неудовлетворительное владение материалом. Недостаточный уровень самостоятельности, логичности, аргументированности. Неудовлетворительный стиль изложения. |
| 2. Рубежный контроль (15б. за 1 модуль)         |  |  |   |  |   |
|   |  | 13–15 баллов   | 10–12 балл  | 8–9 баллов   | 0–7 баллов  |
|   | Контрольная работа   | Правильно выполнены все задания. Продemonстрирован высокий уровень   | Правильно выполнена большая часть заданий. Присутствуют незначительные  | Задания выполнены более чем наполовину. Присутствуют серьезные ошибки.   | Задания выполнены менее чем наполовину. Продemonстрирован неудовлетворительный  |

|   |                 |  |  |  |  |
|---|-----------------|--|--|--|--|
|   |                 | владения материалом. Проявлены превосходные способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.   | ошибки. Продemonстрирован хороший уровень владения материалом. Проявлены средние способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.  | Продemonстрирован удовлетворительный уровень владения материалом. Проявлены низкие способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.  | ый уровень владения материалом. Проявлены недостаточные способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.   |
| <b>3. Итоговый контроль по дисциплине</b> |                 |  |  |  |  |
|   |                 | <b>26–30 баллов</b>  | <b>20–25 балла</b>   | <b>15–19 баллов</b>  | <b>0–14 баллов</b>   |
|   | Экзамен / зачет | Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос. Ответ формулируется в терминах науки, изложен литературным языком, логичен, доказателен, демонстрирует авторскую позицию студента. | Дан полный ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Но допущены незначительные ошибки, исправленные студентом с помощью «наводящих» вопросов преподавателя. | Дан недостаточно полный ответ. Студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Речевое оформление требует поправок, коррекции. | Не получены ответы по базовым вопросам дисциплины или дан неполный ответ и допущены грубые ошибки. Речь неграмотная. Уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы дисциплины. |

Студенты, получившие в ходе текущего и рубежного контроля 50-70 баллов, автоматически получают «Зачет» или оценку «удовлетворительно». Для получения более высокого балла («хорошо» или «отлично») студент обязан явиться на экзамен и сдавать экзамен по шкале от 0-30 баллов в дополнение к накопленным за семестр баллам."

#### **Вопросы для подготовки к зачету:**

1. Тенденции развития туризма в Республике Северная Осетия – Алания.
2. Каковы перспективы развития туризма в Северо-Кавказском федеральном округе.
3. Основные термины и понятия, относящиеся к туристской деятельности.
4. Классификация туризма.
5. Факторы развития туризма.
6. Основные этапы истории развития туризма.
7. Переходный период истории развития туризма (с 1990 – 2000 гг.)
8. Современное состояние туризма в России.
9. Современные тенденции развития туристского рынка.
10. Государственное регулирование сферы туризма: общее понятие, основные принципы, методы и инструменты.
11. Основные приоритеты государственной политики в сфере туризма в России. Федеральная целевая программа «Развитие внутреннего и выездного туризма в России 2011-2018 гг.»

12. Закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». Содержание, проблемы, перспективы.
13. Ассоциация туроператоров «Турпомощь» - причины и цели создания, проблемы и перспективы.
14. Туристские услуги. Туристский продукт.
15. Организаторы туризма: туроператоры и турагенты (определение, различия).
16. Характеристика современного рынка туроператорских и турагентских услуг в России (общий обзор).
17. Поставщики туруслуг.
18. Транспортные услуги индустрии туризма: общий обзор.
19. Туристские формальности: общий обзор.
20. Индустрия досуга и развлечений.

### Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

| Уровень сформированности компетенций  |   |   |  |
|---|---|---|--|
| «Минимальный уровень не достигнут»<br>(менее 50 баллов)   | «Минимальный уровень»<br>(50-70 баллов)   | «Средний уровень»<br>(71-85 баллов)   | «Высокий уровень»<br>(86-100 баллов)   |
| <p><u>Компетенции не сформированы.</u></p> <p>Знания отсутствуют, умения и навыки не сформированы.</p>  | <p><u>Компетенции сформированы.</u></p> <p>Сформированы базовые структуры знаний. Умения фрагментарны и носят репродуктивный характер. Демонстрируется низкий уровень самостоятельности практического навыка.</p> | <p><u>Компетенции сформированы.</u></p> <p>Знания обширные, системные. Умения носят репродуктивный характер, применяются к решению типовых заданий. Демонстрируется достаточный уровень самостоятельности устойчивого практического навыка.</p> | <p><u>Компетенции сформированы.</u></p> <p>Знания твердые, аргументированные, всесторонние. Умения успешно применяются к решению как типовых, так и нестандартных творческих заданий. Демонстрируется высокий уровень самостоятельности, высокая адаптивность практического навыка</p> |
| Описание критериев оценивания   |   |   |  |
| <p>Обучающийся демонстрирует:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- существенные пробелы в знаниях учебного материала;</li> <li>- допускаются принципиальные ошибки при ответе на основные вопросы,</li> </ul> | <p>Обучающийся демонстрирует:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- знания теоретического материала;</li> <li>- неполные ответы на основные вопросы, ошибки в ответе, недостаточное</li> </ul>             | <p>Обучающийся демонстрирует:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- знание и понимание основных вопросов контролируемого объема программного материала;</li> <li>- твердые знания теоретического</li> </ul>                              | <p>Обучающийся демонстрирует:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- глубокие, всесторонние и аргументированные знания программного материала;</li> <li>- полное понимание сущности и</li> </ul>   |

|   |  |   |  |
|---|--|---|--|
| <p>отсутствует знание и понимание основных понятий и категорий;</p> <p>- непонимание сущности дополнительных вопросов в рамках заданий;</p> <p>- отсутствие умения выполнять практические задания, предусмотренные программой дисциплины;</p> <p>- отсутствие готовности (способности) к дискуссии и низкую степень контактности.</p> | <p>понимание сущности излагаемых вопросов;</p> <p>- неуверенные и неточные ответы на дополнительные вопросы;</p> <p>- недостаточное владение литературой, рекомендованной программой дисциплины;</p> <p>- умение без грубых ошибок решать практические задания, которые следует выполнить.</p> | <p>материала.</p> <p>- способность устанавливать и объяснять связь практики и теории, выявлять противоречия, проблемы и тенденции развития;</p> <p>- правильные и конкретные, без грубых ошибок, ответы на поставленные вопросы;</p> <p>- умение решать практические задания, которые следует выполнить;</p> <p>- владение основной литературой, рекомендованной программой дисциплины;</p> <p>- наличие собственной обоснованной позиции по обсуждаемым вопросам.</p> <p>Возможны незначительные оговорки и неточности в раскрытии отдельных положений вопросов, присутствует неуверенность в ответах.</p> | <p>взаимосвязи рассматриваемых процессов и явлений, точное знание основных понятий в рамках обсуждаемых заданий;</p> <p>- способность устанавливать и объяснять связь практики и теории;</p> <p>- логически последовательные, содержательные, конкретные и исчерпывающие ответы на все задания, а также дополнительные вопросы экзаменатора;</p> <p>- умение решать практические задания;</p> <p>- свободное использование в ответах на вопросы материалов рекомендованной основной и дополнительной литературы.</p> |
| <p><b>Оценка</b><br/><b>«неудовлетворительно» / не зачтено</b></p>  | <p><b>Оценка</b><br/><b>«удовлетворительно» / «зачтено»</b></p>  | <p><b>Оценка</b><br/><b>«хорошо» / «зачтено»</b></p>  | <p><b>Оценка</b><br/><b>«отлично» / «зачтено»</b></p>  |

## 9. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

1. Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса / Виноградова М. В. - Москва : Дашков и К, 2014. - 448 с. - ISBN 978-5-394-02351-- Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394023514.html>
2. Стандартизация и сертификация социально-культурных и туристских услуг [Электронный ресурс] / Гулиев Н.А. - М. : ФЛИНТА, 2017. -

<http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976501119.html>

**б) дополнительная литература:**

1. Васильева, Э.К. Статистика / Э.К. Васильева, В.С.Лялин. – Москва: Юнити-Дана, 2019. –399с. –Режим доступа:по подписке.–URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436865> – Библиогр.: с. 387-390. – ISBN 978-5-238-01192-9. – Текст: электронный.
2. Гореева Н.М., Статистика: Учебник для вузов / Н.М. Гореева, Л.Н. Демидова - М. : Прометей, 2019. - 496 с. - ISBN 978-5-907100-00-8 - Текст : электронный //ЭБС "Консультант студента" [сайт]. - URL :<https://www.studentlibrary.ru/book>

**в) электронные библиотечные системы, с которыми у СОГУ имеется действующий договор, современные профессиональные базы, информационные справочные системы:**

- eLIBRARY.RU [Электронный ресурс]: научная электронная библиотека. – URL: <http://www.elibrary.ru>.
- База данных «ЭБС elibrary»: <http://elibrary.ru>
- Издательство «Юрайт» [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система. – URL: <http://biblio-online.ru>.
- Университетская библиотека online [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система. – URL: <http://www.biblioclub.ru>.

**10. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Занятия по дисциплине проводятся в аудиториях, обеспеченных компьютерами, имеющими доступ к сети Интернет, интерактивными досками и мультимедийным оборудованием.

*Лицензионное программное обеспечение:*

1. Windows 10 Pro for Workstations, (№ 4100072800 Microsoft Products (MPSA) от 04.2016г);
2. Office Standard 2016 (№ 4100072800 Microsoft Products (MPSA) от 04.2016г);
3. Система поиска текстовых заимствований «Антиплагиат ВУЗ»;

*Перечень ПО в свободном доступе:*

1. Kaspersky Free;
2. WinRar;
3. Google Chrome;
4. Yandex Browser;
5. OperaBrowser.