

Приложение

К ООП по специальности/профессии

**43.02.16 Туризм и гостеприимство**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОП.В.16 Организация обслуживания**

2023

Программу составили:

1. Абидова Саратина Айтековна

Дисциплина: ОП.В.16 Организация обслуживания

Рабочая программа учебной дисциплины разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство утверждённым приказом Минобрнауки России от 12.12.2022 г. №1100.

Рабочая программа учебной дисциплины составлена на основании учебного плана по специальности «43.02.16 Туризм и гостеприимство»

## **Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Рассмотрено на заседании методического объединения Укрупнённых групп специальностей 43.00.00 "Сервис и туризм"

Протокол №8 от 23.05.2023

Председатель МО Абидова Саратина Айтековна

Рекомендовано к использованию в учебном процессе Методическим советом

Протокол №7 от 25.05.2023

Председатель МС Шляхова Наталья Ивановна

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## ОП.В.16 Организация обслуживания

*(наименование дисциплины)*

### 1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

Учебная дисциплина ОП.В.16 Организация обслуживания является обязательной частью обязательной частью цикла основной образовательной программы в соответствии ФГОС по специальности «43.02.16 Туризм и гостеприимство». Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии общих компетенций (ОК), профессиональных компетенций (ПК) и личностных результатов (ЛР):

1. ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности;
2. ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях;
3. ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;
4. ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;
5. ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.
6. ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения;
7. ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;
8. ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;
9. ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;

10. ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.
11. ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.
12. ЛР 8 Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства
13. ЛР 13 Выполняющий профессиональные навыки в сфере туризма
14. ЛР 14 Стремящийся к знанию и соблюдению должностных инструкций, стандартов работы, правил внутреннего трудового распорядка туроператора/турагента
15. ЛР 15 Владеющий правилами этикета при общении с туристами, партнерами и коллегами
16. ЛР 16 Соблюдающий основные принципы этики, делового общения, культуры обслуживания клиентов Компании
17. ЛР 17 Знающий порядок работы с локальными и глобальными телекоммуникационными системами, методы обработки информации с использованием современных технических средств коммуникации и связи
18. ЛР 24 Умеющий рационально организовывать физическую и интеллектуальную деятельность, оптимально сочетать труд и отдых, различные виды активности в целях укрепления физического, духовного и социально-психологического здоровья

## **1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины**

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

| Код ОК, ПК, ЛР   | Умения  | Знания   |
|--|---|--|
| ОК 08., ОК 07., ОК 01., ОК 04., ОК 09., ОК 06., ОК 05., ОК 03., ОК 02., ПК 1.2., ПК 1.1., ЛР 8, ЛР 13, ЛР 14, ЛР 15, ЛР 16, ЛР 17, ЛР 24 | <p>планировать свою деятельность по изучению курса в зависимости от самостоятельно выбранного направления туризма;</p> <p>изменять, дополнять и адаптировать существующие методы и методики взаимодействия с клиентами (нестандартные способы решения задач);</p> <p>обобщать, интерпретировать полученные результаты, обосновывая существующую и прогнозную ситуацию рынка;</p> <p>классифицировать, систематизировать факты и явления рынка для самостоятельной выработки стратегических методов решения задачи и т.д.;</p> <p>высказывать, формулировать, выдвигать гипотезы о состоянии рыночной ситуации и тенденциях ее развития в ближайшие годы;</p> <p>оформлять и описывать, структуру и модель поведения потребительского рынка в соответствии в предлагаемым турпродуктом;</p> <p>выбирать, выделять, отделять объекты туристского рынка из общей инфраструктуры досуга</p> | <p>основы организации туристической фирмы и ее структуру, основные положения российского и международного туристического законодательства, а также существующие международные стандарты обслуживания туристов;</p> <p>основные периоды и этапы формирования туристского рынка;</p> <p>особенности и характеристики различных направлений и маршрутов;</p> <p>основные принципы российского и международного законодательства в туризме;</p> <p>взаимосвязи между составляющими компонентами туристского рынка: «потребитель – турфирма – туристский объект».</p> |

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной дисциплины

| <b>Вид учебной работы</b>   | <b>Объем в часах</b> |
|---|----------------------|
| Лекционные занятия  | 24                   |
| Практические занятия  | 2                    |
| Практическая подготовка   | 34                   |
| Общий объем образовательной программы учебной дисциплины, в том числе в форме практической подготовки | 60                   |
| <b>Форма(-ы) контроля: Дифференцированный зачет</b>   |                      |

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП.В.16 Организация обслуживания

| Наименование разделов и тем  | Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся                  | Объём в часах | Уровень освоения | Коды компетенций и личностных результатов, формированию которых способствует элемент программы   |
|--|---|---------------|------------------|--|
| Тема 1<br>Теория организации обслуживания                          | Содержание учебного материала   |               |                  | ОК 08., ОК 07., ОК 01., ОК 04., ОК 09., ОК 06., ОК 05., ОК 03., ОК 02., ПК 1.2., ПК 1.1., ЛР 8, ЛР 13, ЛР 14, ЛР 15, ЛР 16, ЛР 17, ЛР 24 |
|  | 1. <b>Лекционные занятия №1</b> Теория организации обслуживания                             | 2             | 1                |  |
|  | 2. <b>Практические занятия №1</b> Теория организации обслуживания                           | 2             | 2                |  |
| Тема 2<br>Организация обслуживания турагента на туристском рынке   | Содержание учебного материала   |               |                  | ОК 02., ОК 08., ОК 07., ОК 01., ОК 04., ОК 09., ОК 06., ОК 05., ОК 03., ЛР 15, ЛР 16, ЛР 17, ЛР 24, ПК 1.2., ПК 1.1., ЛР 8, ЛР 13, ЛР 14 |
|  | 1. <b>Лекционные занятия №2</b> Организация обслуживания турагента на туристском рынке      | 2             | 1                |  |
|  | 2. <b>Практическая подготовка №1</b> Организация обслуживания турагента на туристском рынке | 4             | 2                |  |
| Тема 3<br>Роль обслуживания в формировании имиджа турпредприятия   | Содержание учебного материала   |               |                  | ОК 08., ОК 07., ОК 01., ОК 04., ОК 09., ОК 06., ОК 05., ОК 03., ОК 02., ПК 1.2., ПК 1.1., ЛР 8, ЛР 13, ЛР 14, ЛР 15, ЛР 16, ЛР 17, ЛР 24 |
|  | 1. <b>Лекционные занятия №3</b> Роль обслуживания в формировании имиджа турпредприятия      | 2             | 1                |  |
| Тема 4<br>Система предоставления услуг. Безопасность в сфере услуг | Содержание учебного материала   |               |                  | ОК 08., ОК 01., ОК 04., ОК 09., ОК 06., ОК 05., ОК 03., ОК 02., ПК 1.2., ПК 1.1., ЛР 8, ЛР 13, ЛР 14, ОК 07., ЛР 15, ЛР 16, ЛР 17, ЛР 24 |
|  | 1. <b>Лекционные занятия №4</b> Система предоставления услуг. Безопасность в сфере услуг    | 2             | 1                |  |
| Тема 5<br>Роль персонала в обслуживании                            | Содержание учебного материала   |               |                  | ОК 01., ОК 02., ПК 1.2., ПК 1.1., ЛР 8, ЛР 13, ЛР 14, ОК 08., ОК 07., ОК 04., ЛР 15, ОК 09., ЛР 16, ЛР 17, ЛР 24, ОК 06., ОК 05., ОК 03. |
|  | 1. <b>Лекционные занятия №5</b> Роль персонала в обслуживании                               | 2             | 1                |  |
| Тема 6<br>Роль и место транспортных услуг на туристском рынке      | Содержание учебного материала   |               |                  | ОК 01., ОК 04., ОК 08., ОК 07., ОК 09., ОК 06., ОК 05., ЛР 15, ОК 03., ЛР 16, ЛР 17, ЛР 24, ОК 02., ПК 1.2., ПК 1.1., ЛР 8, ЛР 13, ЛР 14 |
|  | 1. <b>Лекционные занятия №6</b> Роль и место транспортных услуг на туристском рынке         | 2             | 1                |  |
| Тема 7<br>Организация обслуживания воздушным транспортом           | Содержание учебного материала   |               |                  | ОК 08., ОК 01., ОК 04., ОК 09., ОК 06., ОК 05., ОК 03., ОК 07., ЛР 15, ОК 02., ПК 1.2., ПК 1.1., ЛР 8, ЛР 13, ЛР 14, ЛР 16, ЛР 17, ЛР 24 |
|  | 1. <b>Лекционные занятия №7</b> Организация обслуживания воздушным транспортом              | 2             | 1                |  |
|  | 2. <b>Практическая подготовка №2</b> Организация обслуживания воздушным транспортом         | 4             | 2                |  |
| Тема 8<br>Организация обслуживания автобусных путешествий          | Содержание учебного материала   |               |                  | ОК 08., ОК 01., ОК 04., ОК 09., ОК 06., ОК 05., ОК 03., ОК 02., ПК 1.2., ПК 1.1., ЛР 8, ЛР 13, ЛР 14, ЛР 15, ЛР 16, ЛР 17, ЛР 24, ОК 07. |
|  | 1. <b>Лекционные занятия №8</b> Организация обслуживания автобусных путешествий             | 2             | 1                |  |
|  | 2. <b>Практическая подготовка №3</b> Организация обслуживания автобусных путешествий        | 4             | 2                |  |

| Наименование разделов и тем   | Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся | Объём в часах   | Уровень освоения | Коды компетенций и личностных результатов, формированию которых способствует элемент программы   |
|---|--|---|------------------|--|
| Тема 9<br>Организация обслуживания железнодорожным транспортом              | Содержание учебного материала  |   |                  | ОК 08., ОК 07., ОК 02., ПК 1.2., ПК 1.1., ОК 01., ОК 04., ОК 09., ОК 06., ОК 05., ЛР 8, ОК 03., ЛР 13, ЛР 14, ЛР 15, ЛР 16, ЛР 17, ЛР 24 |
|   | 1  | <b>Лекционные занятия №9</b> Организация обслуживания железнодорожным транспортом                   | 2                |  |
|   | 2  | <b>Практическая подготовка №4</b> Организация обслуживания железнодорожным транспортом              | 4                | 2  |
| Тема 10<br>Организация обслуживания водным транспортом                      | Содержание учебного материала  |   |                  | ЛР 15, ОК 08., ОК 07., ОК 02., ПК 1.2., ПК 1.1., ЛР 8, ЛР 13, ЛР 14, ОК 01., ОК 04., ОК 09., ОК 06., ОК 05., ОК 03., ЛР 16, ЛР 17, ЛР 24 |
|   | 1  | <b>Лекционные занятия №10</b> Организация обслуживания водным транспортом                           | 2                |  |
|   | 2  | <b>Практическая подготовка №5</b> Организация обслуживания водным транспортом                       | 4                | 2  |
| Тема 11<br>Туристские формальности: таможенные правила                      | Содержание учебного материала  |   |                  | ОК 02., ОК 08., ОК 07., ОК 01., ОК 04., ОК 09., ОК 06., ОК 05., ОК 03., ЛР 15, ЛР 16, ЛР 17, ЛР 24, ПК 1.2., ПК 1.1., ЛР 8, ЛР 13, ЛР 14 |
|   | 1  | <b>Лекционные занятия №11</b> Туристские формальности: таможенные правила                           | 2                |  |
|   | 2  | <b>Практическая подготовка №6</b> Туристские формальности: таможенные правила                       | 2                | 2  |
| Тема 12<br>Паспортные и визовые формальности                                | Содержание учебного материала  |   |                  | ОК 01., ОК 02., ПК 1.2., ПК 1.1., ЛР 8, ЛР 13, ЛР 14, ОК 08., ОК 07., ЛР 15, ЛР 16, ОК 04., ЛР 17, ЛР 24, ОК 09., ОК 06., ОК 05., ОК 03. |
|   | 1  | <b>Лекционные занятия №12</b> Паспортные и визовые формальности                                     | 2                |  |
|   | 2  | <b>Практическая подготовка №7</b> Паспортные и визовые формальности                                 | 2                | 2  |
| Тема 13<br>Организация туризма в сфере клубного отдыха                      | Содержание учебного материала  |   |                  | ОК 09., ОК 08., ОК 07., ОК 01., ОК 04., ОК 06., ОК 05., ОК 03., ОК 02., ПК 1.2., ПК 1.1., ЛР 8, ЛР 13, ЛР 14, ЛР 15, ЛР 16, ЛР 17, ЛР 24 |
|   | 1  | <b>Практическая подготовка №8</b> Организация туризма в сфере клубного отдыха                       | 2                |  |
| Тема 14<br>Организация обслуживания экотуризма                              | Содержание учебного материала  |   |                  | ОК 08., ОК 07., ОК 01., ОК 04., ОК 09., ОК 06., ОК 05., ОК 03., ОК 02., ПК 1.2., ПК 1.1., ЛР 8, ЛР 13, ЛР 14, ЛР 15, ЛР 16, ЛР 17, ЛР 24 |
|   | 1  | <b>Практическая подготовка №9</b> Организация обслуживания экотуризма                               | 2                |  |
| Тема 15<br>Организация обслуживания социального туризма                     | Содержание учебного материала  |   |                  | ОК 09., ОК 08., ОК 07., ОК 01., ОК 04., ОК 06., ОК 05., ОК 03., ОК 02., ПК 1.2., ПК 1.1., ЛР 8, ЛР 13, ЛР 14, ЛР 15, ЛР 16, ЛР 17, ЛР 24 |
|   | 1  | <b>Практическая подготовка №10</b> Организация обслуживания социального туризма                     | 2                |  |
| Тема 16<br>Организация обслуживания при религиозном и паломническом туризме | Содержание учебного материала  |   |                  | ОК 08., ЛР 15, ЛР 16, ЛР 17, ЛР 24, ОК 07., ОК 01., ОК 04., ОК 09., ОК 06., ОК 05., ОК 03., ОК 02., ПК 1.2., ПК 1.1., ЛР 8, ЛР 13, ЛР 14 |
|   | 1  | <b>Практическая подготовка №11</b> Организация обслуживания при религиозном и паломническом туризме | 2                |  |
| Тема 17<br>Организация обслуживания делового туризма                        | Содержание учебного материала  |   |                  | ОК 08., ОК 09., ОК 06., ОК 05., ОК 03., ОК 02., ПК 1.2., ПК 1.1., ЛР 8, ЛР 13, ЛР 14, ЛР 15, ЛР 16, ЛР 17, ЛР 24, ОК 07., ОК 01., ОК 04. |
|   | 1  | <b>Практическая подготовка №12</b> Организация обслуживания делового туризма                        | 2                |  |
|   |  | Всего   | 60               |  |

*Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:*

*1 - ознакомительный (ознакомление с ранее изученными объектами, свойствами);*

*2 - репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);*

*3 - продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач).*

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**3.1. Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие помещения:**

Кабинет турагентской и туроператорской деятельности  
Кабинет географии туризма  
Кабинет информационно-экскурсионной деятельности  
Учебный (тренинговый) офис  
Учебная (тренинговая) фирма по предоставлению туристских услуг (турфирма)  
Лаборатория коммуникативных тренингов:

1. Компьютерные стулья (2 шт.)
2. Диван (1 шт.)
3. Журнальный столик (1 шт.)
4. Стеллаж (тумба) (1 шт.)
5. Стулья (16 шт.)
6. Стол на 8 посадочных мест (2 шт.)
7. Кондиционер (1 шт.)
8. Тумбочки (2 шт.)
9. Мышь (1 шт.)
10. Монитор (1 шт.)
11. Клавиатура (1 шт.)
12. Компьютерный стол (2 шт.)

#### **3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

##### **3.2.1. Основные печатные издания**

1. Резник, Г. А. Сервисная деятельность : учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 202 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-016211-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1241803>. – Режим доступа: по подписке.

##### **3.2.2. Дополнительные источники**

1. 1. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник / Е.Б. Мрыхина. — М. : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2018. — 417 с. —

(Среднее профессиональное образование). - Режим доступа:  
<http://znanium.com/catalog/product/978346>

2. 2. Можаяева, Н. Г. Гостиничный сервис : учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. — 2-е изд., испр. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 242 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Среднее профессиональное образование). — DOI 10.12737/1041498. - ISBN 978-5-16-015561-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1668958>. – Режим доступа: по подписке.

### **3.2.3. Интернет-ресурсы**

1. СПС <http://www.consultant.ru>
2. ЭБС <https://znanium.com>
3. ЭБС <https://book.ru/>

## 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 4.1. Образовательные результаты освоения образовательной программы учебной дисциплины, подлежащие проверке

| Результаты обучения  | Критерии оценки  | Методы оценки   |
|--|--|---|
| Умение   |  |   |
| планировать свою деятельность по изучению курса в зависимости от самостоятельно выбранного направления туризма   | умеет планировать свою деятельность по изучению курса в зависимости от самостоятельно выбранного направления туризма   | Оценка выполнения практических заданий Оценка выполнения заданий к практической подготовке Экспертное наблюдение за работой обучающегося на занятии |
| изменять, дополнять и адаптировать существующие методы и методики взаимодействия с клиентами (нестандартные способы решения задач)   | умеет изменять, дополнять и адаптировать существующие методы и методики взаимодействия с клиентами (нестандартные способы решения задач)   | Оценка выполнения практических заданий Оценка выполнения заданий к практической подготовке Экспертное наблюдение за работой обучающегося на занятии |
| обобщать, интерпретировать полученные результаты, обосновывая существующую и прогнозную ситуацию рынка   | обобщать, интерпретировать полученные результаты, обосновывая существующую и прогнозную ситуацию рынка   | Оценка выполнения практических заданий Оценка выполнения заданий к практической подготовке Экспертное наблюдение за работой обучающегося на занятии |
| классифицировать, систематизировать факты и явления рынка для самостоятельной выработки стратегических методов решения задачи и т.д.   | умеет классифицировать, систематизировать факты и явления рынка для самостоятельной выработки стратегических методов решения задачи и т.д.   | Оценка выполнения практических заданий Оценка выполнения заданий к практической подготовке Экспертное наблюдение за работой обучающегося на занятии |
| высказывать, формулировать, выдвигать гипотезы о состоянии рыночной ситуации и тенденциях ее развития в ближайшие годы   | умеет высказывать, формулировать, выдвигать гипотезы о состоянии рыночной ситуации и тенденциях ее развития в ближайшие годы   | Оценка выполнения практических заданий Оценка выполнения заданий к практической подготовке Экспертное наблюдение за работой обучающегося на занятии |
| оформлять и описывать, структуру и модель поведения потребительского рынка в соответствии в предлагаемым турпродуктом  | умеет оформлять и описывать, структуру и модель поведения потребительского рынка в соответствии в предлагаемым турпродуктом  | Оценка выполнения практических заданий Оценка выполнения заданий к практической подготовке Экспертное наблюдение за работой обучающегося на занятии |
| выбирать, выделять, отделять объекты туристского рынка из общей инфраструктуры досуга  | умеет выбирать, выделять, отделять объекты туристского рынка из общей инфраструктуры досуга  | Оценка выполнения практических заданий Оценка выполнения заданий к практической подготовке Экспертное наблюдение за работой обучающегося на занятии |
| Знание   |  |   |
| основы организации туристической фирмы и ее структуру, основные положения российского и международного туристического законодательства, а также существующие международные стандарты обслуживания туристов | знает основы организации туристической фирмы и ее структуру, основные положения российского и международного туристического законодательства, а также существующие международные стандарты обслуживания туристов | Индивидуальный опрос Письменный опрос Фронтальный опрос Доклад  |
| основные периоды и этапы формирования туристского рынка  | знает основные периоды и этапы формирования туристского рынка  | Индивидуальный опрос Письменный опрос Фронтальный опрос Доклад  |
| особенности и характеристики различных направлений и маршрутов   | знает особенности и характеристики различных направлений и маршрутов   | Индивидуальный опрос Письменный опрос Фронтальный опрос Доклад  |
| основные принципы российского и международного законодательства в туризме  | знает основные принципы российского и международного законодательства в туризме  | Индивидуальный опрос Письменный опрос Фронтальный опрос Доклад  |

| Результаты обучения   | Критерии оценки   | Методы оценки   |
|---|---|---|
| взаимосвязи между составляющими компонентами туристского рынка: «потребитель – турфирма – туристский объект». | знает взаимосвязи между составляющими компонентами туристского рынка: «потребитель – турфирма – туристский объект». | Индивидуальный опрос<br>Письменный опрос<br>Фронтальный опрос<br>Доклад |

## 4.2. Матрица соответствия контрольно-оценочных средств образовательным результатам учебной дисциплины

| Результаты обучения  | Коды компетенций   | Фонды оценочных средств                                     |
|--|--|---|
| Умение   |  |   |
| планировать свою деятельность по изучению курса в зависимости от самостоятельно выбранного направления туризма   | ЛР 13, ЛР 14, ЛР 15, ЛР 16, ЛР 17, ЛР 24, ЛР 8, ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 06., ОК 07., ОК 08., ОК 09., ПК 1.1., ПК 1.2. | Задания к практической подготовке № темы 11, 17, 18         |
| изменять, дополнять и адаптировать существующие методы и методики взаимодействия с клиентами (нестандартные способы решения задач)   | ЛР 13, ЛР 14, ЛР 15, ЛР 16, ЛР 17, ЛР 24, ЛР 8, ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 06., ОК 07., ОК 08., ОК 09., ПК 1.1., ПК 1.2. | Задания к практическим занятиям № темы 1, 4, 6, 8, 9, 12-16 |
| обобщать, интерпретировать полученные результаты, обосновывая существующую и прогнозную ситуацию рынка   | ЛР 13, ЛР 14, ЛР 15, ЛР 16, ЛР 17, ЛР 24, ЛР 8, ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 06., ОК 07., ОК 08., ОК 09., ПК 1.1., ПК 1.2. | Задания к практической подготовке № темы 2, 3, 5            |
| классифицировать, систематизировать факты и явления рынка для самостоятельной выработки стратегических методов решения задачи и т.д.   | ЛР 13, ЛР 14, ЛР 15, ЛР 16, ЛР 17, ЛР 24, ЛР 8, ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 06., ОК 07., ОК 08., ОК 09., ПК 1.1., ПК 1.2. | Задания к практическим занятиям № темы 1, 4, 6, 8, 9, 12-15 |
| высказывать, формулировать, выдвигать гипотезы о состоянии рыночной ситуации и тенденциях ее развития в ближайшие годы   | ЛР 13, ЛР 14, ЛР 15, ЛР 16, ЛР 17, ЛР 24, ЛР 8, ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 06., ОК 07., ОК 08., ОК 09., ПК 1.1., ПК 1.2. | Задания к практическим занятиям № темы 2, 3, 6, 8, 12       |
| оформлять и описывать, структуру и модель поведения потребительского рынка в соответствии в предлагаемым турпродуктом  | ЛР 13, ЛР 14, ЛР 15, ЛР 16, ЛР 17, ЛР 24, ЛР 8, ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 06., ОК 07., ОК 08., ОК 09., ПК 1.1., ПК 1.2. | Задания к практическим занятиям № темы 1, 4, 6, 8, 9, 12-16 |
| выбирать, выделять, отделять объекты туристского рынка из общей инфраструктуры досуга  | ЛР 13, ЛР 14, ЛР 15, ЛР 16, ЛР 17, ЛР 24, ЛР 8, ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 06., ОК 07., ОК 08., ОК 09., ПК 1.1., ПК 1.2. | Задания к практической подготовке № темы 3, 17, 18          |
| Знание   |  |   |
| основы организации туристической фирмы и ее структуру, основные положения российского и международного туристического законодательства, а также существующие международные стандарты обслуживания туристов | ЛР 13, ЛР 14, ЛР 15, ЛР 16, ЛР 17, ЛР 24, ЛР 8, ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 06., ОК 07., ОК 08., ОК 09., ПК 1.1., ПК 1.2. | Вопросы на зачет №1-12                                      |
| основные периоды и этапы формирования туристского рынка  | ЛР 13, ЛР 14, ЛР 15, ЛР 16, ЛР 17, ЛР 24, ЛР 8, ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 06., ОК 07., ОК 08., ОК 09., ПК 1.1., ПК 1.2. | Вопросы на зачет №1-8                                       |
| особенности и характеристики различных направлений и маршрутов   | ЛР 13, ЛР 14, ЛР 15, ЛР 16, ЛР 17, ЛР 24, ЛР 8, ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 06., ОК 07., ОК 08., ОК 09., ПК 1.1., ПК 1.2. | Вопросы на зачет №9-11, 33-45                               |
| основные принципы российского и международного законодательства в туризме  | ЛР 13, ЛР 14, ЛР 15, ЛР 16, ЛР 17, ЛР 24, ЛР 8, ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 06., ОК 07., ОК 08., ОК 09., ПК 1.1., ПК 1.2. | Вопросы на зачет №12-19                                     |
| взаимосвязи между составляющими компонентами туристского рынка: «потребитель – турфирма – туристский объект».  | ЛР 13, ЛР 14, ЛР 15, ЛР 16, ЛР 17, ЛР 24, ЛР 8, ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 06., ОК 07., ОК 08., ОК 09., ПК 1.1., ПК 1.2. | Вопросы на зачет №20-32, 46-48                              |

Задание к практическим занятиям и практической подготовке, вопросы к практическим занятиям и практической подготовке в методических указаниях к

практическим занятиям и практической подготовке по дисциплине «Организация обслуживания» для студентов по специальности 43.02.10 «Туризм» Вопросы для самостоятельного изучения, вопросы для самостоятельной работы, задание для самостоятельной работы в методических указаниях к внеаудиторной самостоятельной работе по дисциплине «Организация обслуживания» для студентов по специальности 43.02.10 «Туризм»