

**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации**  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
**«Владимирский государственный университет**  
**имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»**  
**(ВлГУ)**

---

**ИНСТИТУТ ТУРИЗМА И ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА**  
(Наименование института)



Иресь О.Б.  
2021 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**ВВЕДЕНИЕ В СПЕЦИАЛЬНОСТЬ**  
(наименование дисциплины)

**направление подготовки / специальность**

**43.03.03 ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО**  
(код и наименование направления подготовки (специальности))

**направленность (профиль) подготовки**

**УПРАВЛЕНИЕ И ТЕХНОЛОГИИ В ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ**  
(направленность (профиль) подготовки))

г. Владимир

2021

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

**Целью** освоения дисциплины «Введение в специальность» является формирование у студентов комплекса знаний и компетенций, необходимых современному специалисту в сфере туризма и гостеприимства. Создание стойкого интереса студентов к дальнейшему изучению индустрии туризма и гостеприимства, формирование профессиональной ориентации в различных сферах туризма и готовности включиться в практическую деятельность по развитию туризма и гостеприимства в регионе.

### Задачи:

- дать теоретические знания мировом и отечественным опыте туризма и гостеприимства; об современном состоянии индустрии туризма и гостеприимства; об основных типах гостиничных предприятий в России и в различных странах мира; о специфике работы различных предприятий индустрии туризма и гостеприимства, об обязанностях работников гостиниц и предприятий питания, сотрудников туроператоров и турагентах по обслуживанию клиентов; о культуре гостеприимства; о требованиях, предъявляемых к сфере гостеприимства и значимости этого сектора туристского рынка для успешного развития туризма в целом.

- научить находить и анализировать различные источники информации, посвященные различным аспектам туристской деятельности.

- выработать навыки работы с разнообразными информационными источниками, использования компьютерной техники в режиме пользователя для анализа туристского рынка.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина «Введение в специальность» относится к части учебного плана, формируемой участниками образовательных отношений, программы бакалавриата по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело».

## 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине «Введение в специальность», соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОПОП (компетенциями и индикаторами достижения компетенций)

| Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)   | Планируемые результаты обучения по дисциплине, в соответствии с индикатором достижения компетенции                         |  | Наименование оценочного средства  |
|---|--|--|---|
|   | Индикатор достижения компетенции (код, содержание индикатора)  | Результаты обучения по дисциплине  |   |
| УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач. | УК-1.2. Умеет соотносить разнородные явления и систематизировать их в рамках избранных видов профессиональной деятельности | Знает:<br>- методики постановки цели и способы ее достижения.<br>Умеет:<br>- находить и критически анализировать информацию, необходимую для решения задач профессиональной деятельности;<br>Владеет:<br>- навыками систематизации информации в своей профессиональной деятельности. | Тестовые вопросы<br>Ситуационные задачи<br>Практико-ориентированное задание |
|   | УК-1.3. Владеет навыками научного поиска и практиче-   | Знает  |   |

|   |   |  |   |
|---|---|--|---|
|   | ской работы с информационными источниками; методами принятия решений  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- механизмы и методики обработки информации в научных целях.</li> <li>Умеет</li> <li>- изучать и искать информацию для написания научных работ.</li> <li>Владеет</li> <li>- навыками, необходимыми для применения найденной информации вместе с ее источниками при принятии решений.</li> </ul>   | Ситуационные задачи<br>Практико-ориентированное задание                     |
| ПК-3 Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в избранной профессиональной сфере | ПК-3.1. Формирует спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе современных технологий. | <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– особенности организации услуг на предприятиях сферы гостеприимства на основе современных технологий;</li> <li>- современные технологии оказания услуг на предприятиях сферы гостеприимства , отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене, уровню качества обслуживания и требованиям безопасности;</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– формировать спецификацию услуг на предприятиях сферы гостеприимства на основе современных технологий;</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– навыками применения современных технологий оказания услуг на предприятиях сферы гостеприимства;</li> <li>– навыками формирования на предприятиях сферы гостеприимства с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья.</li> </ul> | Тестовые вопросы<br>Ситуационные задачи<br>Практико-ориентированное задание |

#### 4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 часов

##### Тематический план форма обучения – очная

| № п/п                      | Наименование тем и/или разделов/тем дисциплины  | Семестр | Неделя семестра | Контактная работа обучающихся с педагогическим работником |                      |                     |                                 | Самостоятельная работа | Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам) |
|----------------------------|---|---------|-----------------|---|----------------------|---------------------|---------------------------------|------------------------|---|
|                            |   |         |                 | Лекции  | Практические занятия | Лабораторные работы | В форме практической подготовки |                        |   |
| 1                          | Туриндустрия: сущность, определение, основные предприятия. Место индустрии гостеприимства в туриндустрии. | 1       | 1-2             | 2   | 2                    |                     |                                 | 8                      |   |
| 2                          | Формирование сферы туризма и гостеприимства: смысл и история понятий и терминов.                          | 1       | 3-4             | 2   | 2                    |                     | 2                               | 8                      |   |
| 3                          | Развитие туризма и гостеприимства в России: формирование индустрии туризма и его инфраструктуры.          | 1       | 5-6             | 2   | 2                    |                     | 2                               | 8                      | Рейтинг-контроль №1   |
| 4                          | Правовое обеспечение туристской деятельности в РФ».   | 1       | 7-8             | 2   | 2                    |                     | 2                               | 8                      |   |
| 5                          | Индустрия размещения.   | 1       | 9-10            | 2   | 2                    |                     | 2                               | 8                      |   |
| 6                          | Индустрия общественного питания   | 1       | 11-12           | 2   | 2                    |                     | 2                               | 8                      | Рейтинг-контроль №2   |
| 7                          | Транспортное обеспечение индустрии туризма  | 1       | 13-14           | 2   | 2                    |                     | 2                               | 8                      |   |
| 8                          | Туроператоры и турагенты как субъекты туристского рынка.  | 1       | 15-16           | 2   | 2                    |                     | 2                               | 8                      |   |
| 9                          | Индустрия развлечений в туриндустрии.   | 1       | 17-18           | 2   | 2                    |                     | 2                               | 8                      | Рейтинг-контроль №3   |
| Всего за 1 семестр:        |   |         |                 | 18  | 18                   |                     | 16                              | 72                     | Зачет   |
| Наличие в дисциплине КП/КР |   |         |                 |   |                      |                     |                                 |                        |   |
| Итого по дисциплине        |   |         |                 | 18  | 18                   |                     | 16                              | 72                     | Зачет   |

**Тематический план  
форма обучения – заочная (3 года 6 мес)**

| № п/п                      | Наименование тем и/или разделов/тем дисциплины  | Семестр | Неделя семестра | Контактная работа обучающихся с педагогическим работником |                      |                     |                                 | Самостоятельная работа | Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам) |
|----------------------------|---|---------|-----------------|---|----------------------|---------------------|---------------------------------|------------------------|---|
|                            |   |         |                 | Лекции  | Практические занятия | Лабораторные работы | В форме практической подготовки |                        |   |
| 1                          | Туриндустрия: сущность, определение, основные предприятия. Место индустрии гостеприимства в туриндустрии. | 1       |                 | 1   |                      |                     |                                 | 10                     |   |
| 2                          | Формирование сферы туризма и гостеприимства: смысл и история понятий и терминов.                          | 1       |                 |   |                      |                     |                                 | 12                     |   |
| 3                          | Развитие туризма и гостеприимства в России: формирование индустрии туризма и его инфраструктуры.          | 1       |                 |   |                      |                     |                                 | 12                     | Рейтинг-контроль №1   |
| 4                          | Правовое обеспечение туристской деятельности в РФ».   | 1       |                 | 1   |                      |                     |                                 | 12                     |   |
| 5                          | Индустрия размещения.   | 1       |                 | 1   |                      |                     | 1                               | 12                     |   |
| 6                          | Индустрия общественного питания   | 1       |                 | 1   |                      |                     | 1                               | 12                     | Рейтинг-контроль №2   |
| 7                          | Транспортное обеспечение индустрии туризма  | 1       |                 |   | 1                    |                     |                                 | 10                     |   |
| 8                          | Туроператоры и турагенты как субъекты туристского рынка.  | 1       |                 |   | 1                    |                     |                                 | 10                     |   |
| 9                          | Индустрия развлечений в туриндустрии.   | 1       |                 |   |                      |                     |                                 | 12                     | Рейтинг-контроль №3   |
| Всего за 1 семестр:        |   |         |                 | 4   | 2                    |                     | 2                               | 102                    | Зачет   |
| Наличие в дисциплине КП/КР |   |         |                 |   |                      |                     |                                 |                        |   |
| Итого по дисциплине        |   |         |                 | 4   | 2                    |                     | 2                               | 102                    | Зачет   |

## Содержание лекционных занятий по дисциплине

### **Тема 1. Туриндустрия: сущность, определение, основные предприятия. Место индустрии гостеприимства в туриндустрии.**

Определение туриндустрии и индустрии гостеприимства, основные понятия, категории, объекты, составляющие элементы (места размещения, питание, транспорт, отдых и т.п.), принципы функционирования сегментов индустрии. Место гостеприимства в индустрии туризма. Правовые аспекты регулирования деятельности сферы туризма и гостеприимства. Основные этапы становления индустрии туризма и гостеприимства. Тенденции развития сферы туризма и гостеприимства на современном этапе.

Турист как потребитель услуги. Типология туристов. Формы обслуживания туристов. Тенденции развития мирового и российского туристского рынка.

### **Тема 2. Формирование сферы туризма и гостеприимства: смысл и история понятий и терминов.**

Путешествия, туризм и сервис путешествий, гостеприимство: смысл и история понятий. Периодизация путешествий и туризма. Путешествия в античные времена, достопримечательности и развлечения как мотивация античных путешествий. Средневековье: люди, дороги, гостиницы, таверны. Великие путешественники Средневековья. Паломничество как вид средневекового путешествия. Эпоха «круглой земли»: золотой век путешествий. Формирование инфраструктуры путешествий: дилижанс и гостиница. Формирование основных видов туризма в XVIII-начале XX. Эпоха железных дорог и массового туризма. Фирма Томаса Кука.

### **Тема 3. Развитие туризма и гостеприимства в России: формирование индустрии туризма и его инфраструктуры.**

Основные этапы развития туризма и гостеприимства в России. Просветительский (до 1890 г.): экскурсии, походы. Путешествия, сбор географической и краеведческой информации. Предпринимательский, развитие капитализма в России, рост туристской инфраструктуры: рестораны, гостиницы, транспорт, формирование туристского рынка. Появление туристских фирм. Организационно-централизованный (1927 - 1960): передача туризма в ведение профсоюзов. Административно-нормативный (1969-1990): быстрое развитие социального туризма, снижение качества туристского обслуживания. Переходный (с 1990 г): переход к экономическому стимулированию туристского рынка на новой законодательной основе.

### **Тема 4. Правовое обеспечение туристской деятельности в РФ».**

Основные положения закона «Об основах туристской деятельности в РФ», регламентирующие туристскую деятельность на территории РФ. Основные понятия. Правовые основы единого туристского рынка в РФ. Определение порядка рационального использования туристских ресурсов в РФ. Государственное регулирование туристской деятельности, полномочия органов государственной власти РФ. Права и обязанности туриста. Особенности формирования, продвижения и реализации турпродукта. Объединения туроператоров и турагентов, объединения туристов. Условия осуществления туроператорской и турагентской деятельности, требования к основным документам. Безопасность туризма. Международное сотрудничество в сфере туризма.

### **Тема 5. Индустрия размещения.**

Гостиничный бизнес: основные понятия, тенденции развития и перспективы. Классификация и виды средств размещения. Требования к гостиницам всех категорий. Системы жизнеобеспечения гостиницы. Основные службы гостиничного предприятия. Технологии гостиничного обслуживания. Современные формы управления гостиницами. Человеческий фактор в гостиничном бизнесе. Инновационные проекты в отельном бизнесе.

Место санаторно-курортного комплекса в сфере оказания услуг населению Российской Федерации. Потребности населения в санаторно-курортных услугах. Особенности санаторно-курортных услуг. Курортные факторы: понятие, классификация, возможности использования в лечебных и оздоровительных целях. Типология курортов: бальнеологические, грязевые, кли-

матические. Основные формы курортной деятельности в России. Организация работы санатория. Знаменитые курорты России и мира. Лечебно-оздоровительный туризм. Современные тенденции развития санаторно-курортной сферы.

#### **Тема 6. Индустрия общественного питания**

Современное состояние системы общественного питания. Виды услуг, оказываемые предприятиями общественного питания и требования к ним. Классификация и типизация сети предприятий общественного питания. Характеристика типов предприятий общественного питания.

Организация питания в ресторанах. Концепция и профиль ресторана. Виды ресторанного обслуживания. Современные формы ресторанного обслуживания. Предоставление услуг питания в гостинице. Кейтеринг. Современные тенденции развития ресторанного бизнеса в России и за рубежом.

#### **Тема 7. Транспортное обеспечение индустрии туризма**

Обслуживание туристов воздушным транспортом. Авиабилет как документ, подтверждающий договор о воздушной перевозке. Авиатарифы, современные системы бронирования авиабилетов. Технология обслуживания авиапассажиров. Чартеры.

Обслуживание туристов железнодорожным транспортом. Виды железнодорожных сообщений, перевозочные документы. Тарифы, льготы, сборы. Правила перевозки пассажиров на железнодорожном транспорте.

Обслуживание пассажиров автотранспортом. Классификация подвижного состава, требования, предъявляемые к туристским автобусам. Организация перевозок туристов автомобильным транспортом на международных маршрутах. Организация трансфера. Прокат автомобилей.

Обслуживание туристов водным транспортом. Обслуживание туристов на речных круизных судах. Обслуживание туристов на морских круизных судах.

#### **Тема 8. Туроператоры и турагенты как субъекты туристского рынка.**

Туроператоры по виду деятельности: массового рынка и специализированные. Специализированные туроператоры: туроператоры по виду туризма, туроператоры по направлению, туроператоры по сегменту рынка, туроператоры по специальным средствам размещения, туроператоры по виду транспорта, обслуживающего турпакет. Инициативные и рецептивные туроператоры.

Функции туроператоров: функция ценообразования, функция продвижения турпродукта, информативная функция, новаторская функция, бюджетообразующая функция, интегрирующая функция, операторское лобби. Основные направления деятельности туроператоров. Турпакет. Требования к турпакетам: обоснованность, простота в эксплуатации, мобильность, целостность, надежность, безопасность, привлекательность. Цикл работ туроператора по планированию и организации турпакета.

Турагент. Виды турагентов: независимые, частично зависимые, уполномоченные, ритейловые, монопрофильные, многопрофильные. Функции турагентств. Особенности взаимодействия туроператора и турагента. Порядок подачи заявок на тур, система расчетов. On-line бронирование.

#### **Тема 9. Индустрия развлечений в туристской индустрии.**

Понятия «рекреация», «досуг», «отдых». Отрасли рекреационной сферы. Современные тенденции: от экономики услуг к экономике впечатлений. Общая характеристика индустрии развлечений; ее место в сфере гостеприимства. Цели, задачи, функции индустрии развлечений. Отдых и положительные мироощущения. Досуг и его организаторы. Основные типы предприятий индустрии развлечений.

Экскурсионная деятельность в туристской индустрии. Экскурсии: определение, сущность, признаки, функции, классификация. Лучшие музеи России и мира. Музейный туризм.

Театры, выставочные и концертные залы. Театральный туризм. Карнавалы и карнавальные шоу. Событийный туризм.

Тематические парки: типы и особенности. Основные и дополнительные услуги паркового сервиса. Современные тенденции в развитии тематических парков. Обзор лучших тематических парков мира.

Понятие туристской анимации. Анимационная деятельность в учреждениях туризма.

## **Содержание практических/лабораторных занятий по дисциплине**

### **Тема 1. Туриндустрия: сущность, определение, основные предприятия. Место индустрии гостеприимства в туриндустрии.**

Основные этапы становления индустрии туризма и гостеприимства. Тенденции развития сферы туризма и гостеприимства на современном этапе. Тенденции развития мирового и российского туристского рынка.

### **Тема 2. Формирование сферы туризма и гостеприимства: смысл и история понятий и терминов.**

Периодизация путешествий и туризма. Путешествия в античные времена, достопримечательности и развлечения как мотивация античных путешествий. Средневековье: люди, дороги, гостиницы, таверны. Великие путешественники Средневековья. Паломничество как вид средневекового путешествия. Эпоха «круглой земли»: золотой век путешествий. Формирование инфраструктуры путешествий: дилижанс и гостиница. Формирование основных видов туризма в XVIII-начале XX. Эпоха железных дорог и массового туризма. Фирма Томаса Кука.

### **Тема 3. Развитие туризма и гостеприимства в России: формирование индустрии туризма и его инфраструктуры.**

Основные этапы развития туризма и гостеприимства в России. Просветительский (до 1890 г.): экскурсии, походы. Путешествия, сбор географической и краеведческой информации. Предпринимательский, развитие капитализма в России, рост туристской инфраструктуры: рестораны, гостиницы, транспорт, формирование туристского рынка. Появление туристских фирм. Организационно-централизованный (1927 - 1960): передача туризма в ведение профсоюзам. Административно-нормативный (1969-1990): быстрое развитие социального туризма, снижение качества туристского обслуживания. Переходный (с 1990 г): переход к экономическому стимулированию туристского рынка на новой законодательной основе.

### **Тема 4. Правовое обеспечение туристской деятельности в РФ».**

Анализ основных положений закона «Об основах туристской деятельности в РФ», регламентирующие туристскую деятельность на территории РФ. Основные понятия. Правовые основы единого туристского рынка в РФ. Особенности формирования, продвижения и реализации турпродукта. Объединения туроператоров и турагентов, объединения туристов. Условия осуществления туроператорской и турагентской деятельности, требования к основным документам. Безопасность туризма.

### **Тема 5. Индустрия размещения.**

Классификация и виды средств размещения. Требования к гостиницам всех категорий. Анализ рынка гостиничных услуг г. Владимира. Гостиничные услуги: основные и дополнительные. Рейтинги гостиничных предприятий г. Владимира на сайте Booking.com. Человеческий фактор в гостиничном бизнесе.

### **Тема 6. Индустрия общественного питания**

Современное состояние системы общественного питания. Анализ рынка предприятий питания г. Владимира. Виды услуг, оказываемые предприятиями общественного питания и требования к ним. Рейтинги предприятий общественного питания г. Владимира.

### **Тема 7. Транспортное обеспечение индустрии туризма**

Анализ РЖД: основные и дополнительные услуги, тарифы, льготы. Морские и речные круизы: услуги, особенности, предложения.

### **Тема 8. Туроператоры и турагенты как субъекты туристского рынка.**

Анализ туристских компаний г. Владимира: услуги, предложения, продвижение услуг, взаимодействие с туроператорами..



## **Тема 9. Индустрия развлечений в туристической индустрии.**

Анализ музеев г. Владимира, экспозиции, экскурсионные маршруты. Событийный туризм. Организация досуга туристов в гостиничных предприятиях г. Владимира. Анимационная деятельность.

### **5. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ**

#### **5.1. Текущий контроль успеваемости.**

Текущий контроль успеваемости по дисциплине «Введение в специальность» проводится в форме рейтинг-контроля три раза в семестр. Типовые тестовые вопросы, практико-ориентированные задания и задачи для текущего контроля приведены ниже.

#### **Рейтинг-контроль №1**

1. Туризм – это \_\_\_\_\_

2. В структуру индустрии гостеприимства входят \_\_\_\_\_

3. Ваучер – это:

- а) документ, подтверждающий оплату гостей определенных услуг в отеле;
- б) документ, подтверждающий право въезда туриста в страну;
- в) документ, выдаваемый гостю при регистрации в отеле.

4. Перечислите основные характеристики туристской услуги:

- 1)
- 2)
- 3)
- 4)
- 5)
- 6)

5. Возникновение первых предприятий индустрии гостеприимства связано с:

- а) Древней Грецией.
- б) Древним Римом.
- в) Средневековой Францией.

6. Когда и где возникли первые отели? \_\_\_\_\_

7. Какая страна была законодателем мод в сфере гостеприимства в 17-18 веках? \_\_\_\_\_

8. Страны-лидеры гостиничной индустрии в 19 веке \_\_\_\_\_

9. Договор на покупку тура между туристом и туристским предприятием:

- а) не заключается;
- б) заключается;
- в) заключается по желанию туриста.

10. Среди наиболее известных пионеров гостиничной индустрии начала 20 века были:

- а) Стэтлер, Т. Тернер, Г. Шератон.

- б) К. Хилтон, Э. Стэтлер, Дж. Марриотт, Ц. Ритц.
- в) Дж. Марриотт, Ц. Ритц, А. Эскофье.

**11. Основатели первых гостиничных цепей** \_\_\_\_\_

**12. Какие тенденции характерны для развития сферы туризма и гостеприимства в 20 веке?** \_\_\_\_\_

**13. Какие этапы можно выделить в развитии сферы туризма и гостеприимства в России ?** \_\_\_\_\_

**14. Туристский бизнес – это...**

- а) Некоммерческая деятельность, определяющая способ существования хозяйствующего субъекта.
- б) Предпринимательская деятельность туристских предприятий как самостоятельных хозяйствующих субъектов, рискующих своим капиталом ради возможной прибыли.
- в) Корпоративная деятельность различных предприятий по интеграции всех процессов, связанных с достижением цели их бизнеса.
- г) Продажи, маркетинг, финансовый анализ, платежи, поиск сотрудников, поддержка клиентов.
- д) любой процесс, который бизнес-организация производит посредством связанных между собой компьютеров.

**15. Стандарты обслуживания туристов это –**

- а) внутрикорпоративный свод правил, которые регулируют деятельность туристской организации по обслуживанию туристов и алгоритм общения с ними;
- б) должностные инструкции;
- в) устные указания руководства туристской компании.

**16. Единый расчетный час в гостинице согласно международным правилам предоставления гостиничных услуг:**

- а) 14 часов текущих суток по местному времени;
- б) 12 часов текущих суток страны из которой прибыл гость;
- в) исчисляются сутками с момента прибытия гостя;
- г) 12 часов текущих суток по местному времени.

**17. Понятие, применяемое для обозначения качества предоставляемых услуг**

- а) Оптимальность обслуживания.
- б) Уровень обслуживания.
- в) Класс обслуживания.
- г) Вид обслуживания.
- д) Категория обслуживания.

**18. Документ, в котором устанавливаются правила оказания услуг, характеристики продукции, процессы реализации, называется** \_\_\_\_\_

**19. Базовыми составляющими качественных услуг являются:**

- а) Система, отвечающая за подбор персонала и обучение
- б) Квалифицированный персонал и материальная база

- в) Система мониторинга удовлетворенности клиентов
- г) Эффективное маркетинговое управление
- д) Отраслевой стандарт качества

**20. Виды предприятий, осуществляющих сервисную деятельность в туризме:** \_\_\_\_\_

---

*Тест к рейтинг-контролю № 2*

**1. Гарантированное бронирование ваучером характерно для:**

- а) банков;
- б) постоянных клиентов;
- в) туроператоров;
- г) турагентов.

**2. Дайте определение гостиницы** \_\_\_\_\_

---

**3. Коллективные средства размещения:**

- а) Дома отдыха.
- б) Спортивные базы.
- в) Комнаты в квартирах.
- г) Коттеджи.
- д) Квартиры.

**4. Индивидуальные средства размещения:**

- а) Мотели.
- б) Пансионаты.
- в) Собственные жилища.
- г) Помещения арендованные у частных лиц.
- д) Круизные суда.

**5. Главная задача гостиничного предприятия состоит:**

- а). В предоставлении временного жилья.
- б). В предоставлении питания.
- в). В предоставлении развлекательных услуг.
- г). В предоставлении дополнительных услуг.
- д). В предоставлении вспомогательных услуг.

**6. По агентскому договору турагент получает от туроператора:**

- а) процент за реализацию тура;
- б) фиксированную ставку;
- в) ежемесячную оплату.

**7. Что не входит в турпакет?**

- а) страховка;
- б) анимационная программа;
- в) перелет;
- г) билеты в театр;
- д) экскурсионная программа;
- е) услуги химчистки;
- ж) услуги консьержа;

- з) проживание в отеле;
- е) питание.

**8. Гостиница на воде, в качестве которой используют судно:**

- а). Ротель.
- б). Флотель.
- в). Флайтель.
- г). Ботель.

**9. Гостиницы квартирного типа, сдаваемые в аренду отдыхающим:**

- а). Кондоминиумы.
- б). Таймшеры.
- в). Кемпинги.
- г). Мотели.
- д). Флайтели.

**10. "Звездная" система классификации гостиниц, распространенная в большинстве стран, основана на национальной классификации:**

- а). Англии.
- б). Германии.
- в). Франции.

**11. Какие цели достигаются при классификации гостиниц:** \_\_\_\_\_

**12. При бронировании номеров срок проживания измеряется:**

- а) часами;
- б) сутками;
- в) ночами;
- г) днями.

**13. Единый расчетный час в гостинице согласно международным правилам предоставления гостиничных услуг:**

- а) 14 часов текущих суток по местному времени;
- б) 12 часов текущих суток страны из которой прибыл гость;
- в) исчисляются сутками с момента прибытия гостя;
- г) 12 часов текущих суток по местному времени.

**14. Какие типы номеров выделяют в российской системе классификации номерного фонда:**

\_\_\_\_\_

**15. Чартеры - это** \_\_\_\_\_

**16. Перечислите основные службы гостиницы:** \_\_\_\_\_

**17. К основным услугам в гостинице относятся:**

- а). Заказ услуг гида-переводчика, организация бытового обслуживания.
- б). Услуги проживания и питания.
- в). Экскурсионное обслуживание, услуги бизнес-центра, пользование сауной.
- г). Организация продажи билетов на концерты, на все виды транспорта, заказ автотранспорта по заявке гостей, вызов такси, прокат автомобиля.
- д). Покупка и доставка цветов, продажа сувениров, печатной продукции, заказ мест в ресторанах города.

**18. Функциями какого работника является сопровождение гостей, доставка багажа в их комнаты:**

- а). Портье.
- б). Коридорный.

- в).Швейцар.
- г).Менеджер.
- д).Администратор.

19.Какие российские гостиничные цепи вы знаете: \_\_\_\_\_

20. Основные услуги, предоставляемые туристам в круизе: \_\_\_\_\_

*Тест к рейтинг-контролю № 3*

1. Назовите основной документ, регулирующий туристскую деятельность в РФ?

2. Отличительная особенность гостиничных и ресторанных предприятий:

- а).Дизайн.
- б).Реклама.
- в).Сервис.
- г).Интерьер.
- д).Информация.

3.Какие классы выделяют у ресторанов и баров в зависимости от уровня обслуживания и видов предоставляемых посетителям услуг? \_\_\_\_\_

4. Под интерьером ресторана понимают:

- а).Сочетание внешнего обустройства помещения и среды восприятия и действий.
- б). определенную среду восприятия и действий, оказывающую эмоциональное воздействие на посетителей.
- в).Внутреннее обустройство помещения.
- г). Сочетание внутреннего обустройства помещения и среды восприятия и действий
- д). Размещение мебели в номерах отеля

5.Первым, кто придумал двуязычное меню был:

- а).Ф. И. Лидваль.
- б). Г.Тиреле.
- в). Ф.Харвей.
- г). Д.Дельмонико.
- д).М.Буланже.

6.Красный гид Мишлен (фр. Michelin, LeGuideRouge), иногда также упоминаемый как «Красный путеводитель» - это.....

- а).Журнал, посвященный ресторанному делу.
- б).Наиболее известный и влиятельный из ресторанных рейтингов на данный момент.
- в).Справочник ресторанного бизнеса.
- г).Издание, посвященное проблемам гостиничного бизнеса.
- д).Критерий оценки отелей и ресторанов.

7.Назовите основные особенности развития туризма в Средневековье? \_\_\_\_\_

8. Предприятия общественного питания выполняют следующие функции...

- а).Производство кулинарной продукции, реализация кулинарной продукции.
- б).Производство кулинарной продукции, реализация кулинарной продукции, организация ее потребления.
- в).Производство кулинарной продукции, организация ее потребления.
- г).Реализация кулинарной продукции, организация ее потребления.
- д). Заготовительную и распределительную.

9. Паломничество - это \_\_\_\_\_

10. Overbooking - это: \_\_\_\_\_

- а) предложение более высокого по стоимости тура при бронировании;
- б) двойное бронирование;
- в) бронирование под запрос туриста;
- г) бронирование с предварительной оплатой.

11.Укажите вид перевозок с использованием воздушного транспорта:

- а).Чартерные.

- б). Железнодорожные.
- в). Речные
- г). Сухопутные.
- д). Круизные.

**12. Главными направлениями деятельности санаторно-курортного учреждения являются все перечисленные, кроме:**

- а). Лечебно-диагностической работы.
- б). Пропаганды здорового образа жизни.
- в). Организации бытового обслуживания.
- г). Организации культурно-массового обслуживания больных.

**13. Курортно-рекреационные ресурсы это:**

- а). Природные ресурсы, способные удовлетворять потребности в рекреации.
- б). Историко-культурные ресурсы, необходимые для организации полноценного отдыха
- в). Совокупность природно-климатических факторов и инфраструктуры, необходимых для рекреации и укрепления здоровья населения.

**14. Основными типами курортных учреждений являются все перечисленные, кроме:**

- а). Домов отдыха.
- б). Санаториев.
- в). Курортных поликлиник.
- г). Профилакториев.
- д). Туристических баз.

**15. Российские курорты отличаются от зарубежных:**

- а). Использованием преимущественно бальнеотерапии.
- б). Высоким уровнем гостиничного сервиса.
- в). Преобладанием лечебных функций над развлекательными.

**16. Бальнеологический курорт – курорт, где в качестве основного лечебного фактора используют:**

- а). Минеральные воды.
- б). Лечебные грязи.
- в). Комплекс курортных лечебных факторов.

**17. Установите соответствие вида лечения его содержанию:**

|                |                           |
|----------------|---------------------------|
| Пелоидотерапия | лечение грязями           |
| Керосотерапия  | лечение погодой           |
| Гелиотерапия   | лечение солнцем           |
| Спелеотерапия  | лечение в пещерах         |
| Гидротерапия   | лечение пресной водой     |
| Бальнеотерапия | лечение минеральной водой |

**18. К функциям туроператора относятся:**

- а) прием и размещение гостей в отеле;
- б) продажа турпакета;
- в) формирование турпакета;
- г) продвижение турпакета.

**19. Перечислите основные типы тематических парков с примерами**

**20. Назовите основные функции туристской анимации:**

**5.2. Промежуточная аттестация** по итогам освоения дисциплины «Введение в специальность» проводится в форме зачета.

**Вопросы к зачету**

1. Определение туристской индустрии и индустрии гостеприимства, основные понятия, категории, объекты, составляющие элементы.
2. Место гостеприимства в индустрии туризма.
3. Правовые аспекты регулирования деятельности сферы туризма и гостеприимства.
4. Основные этапы становления индустрии туризма и гостеприимства.
5. Тенденции развития сферы туризма и гостеприимства на современном этапе.
6. Турист как потребитель услуги. Типология туристов. Формы обслуживания туристов.
7. Тенденции развития мирового и российского туристского рынка.
8. Путешествия, туризма и сервис путешествий, гостеприимство: смысл и история понятий.
9. Периодизация путешествий и туризма.
10. Путешествия в античные времена, достопримечательности и развлечения как мотивация античных путешествий.
11. Средневековье: люди, дороги, гостиницы, таверны. Великие путешественники Средневековья.
12. Паломничество как вид средневекового путешествия.
13. Эпоха «круглой земли»: золотой век путешествий.
14. Формирование инфраструктуры путешествий: дилижанс и гостиница.
15. Формирование основных видов туризма в XVIII-начале XX.
16. Эпоха железных дорог и массового туризма. Фирма Томаса Кука.
17. Основные этапы развития туризма и гостеприимства в России.
18. Основные положения закона «Об основах туристской деятельности в РФ», регламентирующие туристскую деятельность на территории РФ.
19. Гостиничный бизнес: основные понятия, тенденции развития и перспективы.
20. Классификация и виды средств размещения.
21. Основные службы гостиничного предприятия.
22. Место санаторно-курортного комплекса в сфере оказания услуг населению Российской Федерации.
23. Типология курортов: бальнеологические, грязевые, климатические. Знаменитые курорты России и мира.
24. Современное состояние системы общественного питания.
25. Виды услуг, оказываемые предприятиями общественного питания и требования к ним. Классификация и типы предприятий общественного питания.
26. Предоставление услуг питания в гостинице. Кейтеринг.
27. Современные тенденции развития ресторанного бизнеса в России и за рубежом.
28. Обслуживание туристов воздушным транспортом.
29. Чартеры.
30. Обслуживание туристов железнодорожным транспортом.
31. Обслуживание пассажиров автотранспортом.
32. Обслуживание туристов водным транспортом.
33. Туроператор как субъект туристского рынка. Виды туроператоров. Функции туроператоров.

34. Турпакет. Требования к турпакетам. Цикл работ туроператора по планированию и организации турпакета.
35. Турагент как субъект туристского рынка. Виды турагентов. Функции турагентств. Особенности взаимодействия туроператора и турагента
36. Индустрия развлечений в туриндустрии. Современные тенденции: от экономики услуг к экономике впечатлений.
37. Экскурсионная деятельность в туриндустрии. Экскурсии: определение, сущность, признаки, функции, классификация.
38. Лучшие музеи России и мира.
39. Событийный туризм.
40. Тематические парки: типы и особенности. Современные тенденции в развитии тематических парков. Обзор лучших тематических парков мира.
41. Понятие туристской анимации. Анимационная деятельность в гостиничных предприятиях.

### 5.3. Самостоятельная работа обучающегося.

Самостоятельная работа по дисциплине «Введение в специальность» предполагает:

- 1) Подготовка докладов и презентаций по следующим темам:

#### Ориентировочные темы докладов

1. Путешествия в античные времена, достопримечательности и развлечения как мотивация античных путешествий.
2. Средневековье: люди, дороги, гостиницы, таверны.
3. Великие путешественники Средневековья.
4. Паломничество как вид средневекового путешествия.
5. Эпоха «круглой земли»: золотой век путешествий.
6. Формирование инфраструктуры путешествий: дилижанс и гостиница.
7. Формирование основных видов туризма в XVIII-начале XX.
8. Эпоха железных дорог и массового туризма.
9. Томас Кук в истории развития туризма.
10. Основные этапы развития туризма и гостеприимства в России.
11. Просветительский этап развития туризма (до 1890 г.): экскурсии, походы, путешествия, сбор географической и краеведческой информации.
12. Предпринимательский этап развития туризма: развитие капитализма в России, рост туристской инфраструктуры: рестораны, гостиницы, транспорт, формирование туристского рынка.
13. Организационно-централизованный этап развития туризма (1927 - 1960): передача туризма в ведение профсоюзов.
14. Административно-нормативный этап развития туризма (1969-1990): быстрое развитие социального туризма, снижение качества туристского обслуживания.
15. Переходный этап развития туризма (с 1990 г): переход к экономическому стимулированию туристского рынка на новой законодательной основе.

- 2) Подготовка к практическим занятиям, самостоятельное изучение научно-практического материала по заданным вопросам.
- 3) Составление глоссария

Фонд оценочных материалов (ФОМ) для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом.



## 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 6.1. Книгообеспеченность

| Наименование литературы: автор, название, вид издания, издательство   | Год издания | КНИГООБЕСПЕЧЕННОСТЬ   |
|---|-------------|---|
|   |             | Наличие в электронном каталоге ЭБС  |
| Основная литература   |             |   |
| 1. <i>Игнатъева, И. Ф.</i> Организация туристской деятельности : учебник для вузов / И. Ф. Игнатъева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 392 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13873-3. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт  | 2021        | <a href="https://urait.ru/bcode/470587">https://urait.ru/bcode/470587</a>               |
| 2. <i>Николенко, П. Г.</i> Организация гостиничного дела : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Клюева. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 449 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10614-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт   | 2021        | <a href="https://urait.ru/bcode/475778">https://urait.ru/bcode/475778</a>               |
| 3. <i>Сологубова, Г. С.</i> Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник для вузов / Г. С. Сологубова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 332 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09303-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт                                 | 2021        | <a href="https://urait.ru/bcode/470666">https://urait.ru/bcode/470666</a>               |
| Дополнительная литература   |             |   |
| 1. <i>Березовая, Л. Г.</i> История туризма и гостеприимства: учебник для академического бакалавриата / Л. Г. Березовая. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 477 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3980-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт  | 2019        | <a href="https://bibli-online.ru/bcode/425154">https://bibli-online.ru/bcode/425154</a> |
| 2. <i>Тимохина, Т. Л.</i> Организация гостиничного дела : учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 331 с. — (Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 978-5-534-08193-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт  | 2019        | <a href="https://bibli-online.ru/bcode/432903">https://bibli-online.ru/bcode/432903</a> |
| 3. <i>Сологубова, Г. С.</i> Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник для академического бакалавриата / Г. С. Сологубова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 332 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-09303-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт | 2019        | <a href="https://bibli-online.ru/bcode/427592">https://bibli-online.ru/bcode/427592</a> |

### 6.2. Периодические издания

1. Менеджмент в России и за рубежом
2. Проблемы теории и практики управления

### 6.3. Интернет ресурсы

1. <http://www.gks.ru/> - Официальный интернет-портал Федеральной службы государственной статистики (Росстат)
2. <http://ih-ra.com/> - Официальный сайт Международной ассоциации гостиниц и ресторанов. International Hotel & Restaurant Association (IH&RA)
3. <http://www.russiatourism.ru/> - Официальный сайт Федерального агентства по туризму
4. [www.consultant.ru](http://www.consultant.ru) – Справочно-правовая система «Консультант Плюс»
5. <http://library.vlsu.ru/> – сайт научной библиотеки ВлГУ
6. <http://www.scopus.com/> – библиографическая и реферативная база данных научных публикаций Scopus
7. [webofscience.com](http://webofscience.com) – база данных международных индексов научного цитирования Web of Science

## 7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий практического/лабораторного типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы: аудитории, оснащенные мульти-медиа оборудованием, компьютерные классы с доступом в интернет, аудитории без специального оборудования.

Перечень используемого лицензионного программного обеспечения: пакет MS-Office, Microsoft Windows, 7-Zip, AcrobatReader; СПС «Консультант Плюс» (инсталлированный ресурс ВлГУ).

### Примечание

В соответствии с нормативно-правовыми актами для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья при необходимости тестирование может быть проведено только в письменной или устной форме, а также могут быть использованы другие материалы контроля качества знаний, предусмотренные рабочей программой дисциплины.

Рабочую программу составил к.п.н. Ярець О.Б.

Рецензент

(представитель работодателя) Директор ООО «Мономах» Л.А. Коровина

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры коммерции и гостеприимства  
протокол № 1 от 25.08.2021 г.

Заведующий кафедрой к.э.н., доцент Ярець О.Б. О.Б. Ярець

Рабочая программа рассмотрена и одобрена  
на заседании учебно-методической комиссии направления 43.03.03 «Гостиничное дело»  
протокол № 1 от 30.08.2021 г.

Председатель комиссии к.п.н., доцент Краснова М.В. М.В. Краснова