

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков
Должность: директор
Дата подписания: 31.08.2026 13:29:41
Уникальный программный ключ:
880f7c07c583b07b775f6604a630281b13ca9fd2

Приложение 4
к образовательной программе

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.02 «Особенности обслуживания премиального сегмента делового и событийного туризма / Features of servicing the premium segment of business and event tourism»

(индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

43.04.02 «Туризм»

(код, наименование направления подготовки/специальности)

«Индустрия делового и событийного туризма»

(наименование образовательной программы)

Очная и заочная формы обучения

(форма обучения)

Год набора – 2026

Санкт-Петербург

Авто-составитель РПД:

Старший преподаватель кафедры управления в сфере туризма и гостиничного дела Бурлов Д. И.

Заведующий кафедрой:

Морозова Марина Александровна, д-р экон. наук, заведующий кафедрой управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса

Рабочая программа дисциплины Б1.В.02 «Особенности обслуживания премиального сегмента делового и событийного туризма / Features of servicing the premium segment of business and event tourism» одобрена на заседании кафедры управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса факультета международных отношений и политических исследований СЗИУ РАНХиГС.

Протокол № 13 от 06.04.2026 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесённых с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Объём и место дисциплины в структуре образовательной программы
3. Содержание и структура дисциплины
4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии их оценивания
5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам
6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине
7. Методические материалы по освоению дисциплины
8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесённых с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Дисциплина Б1.В.02 «Особенности обслуживания премиального сегмента делового и событийного туризма / Features of servicing the premium segment of business and event tourism» обеспечивает формирование у обучающихся следующих компетенций (с учётом этапа их формирования):

ОТФ/ТФ и реквизиты ПС (при наличии)	Код компет енции	Наименование компетенции	Код индика тора достиж ения компет енции	Наименование индикатора достижения компетенции	Образовательный результат (знает, умеет, владеет)
ФГОС ВО магистратуры по направлению подготовки 43.04.02 «Туризм» от 15 июня 2017 г. № 556	УК-4	Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	УК-4.1	Осуществляет академическое и профессиональное взаимодействие, в том числе на иностранном языке и использует современные информационно- коммуникативные средства для коммуникации	Знает: современные коммуникативные технологии для академического и профессионального взаимодействия; возможности информационно- коммуникационных средств для организации профессиональной коммуникации на иностранном языке. Умеет: осуществлять академическое и профессиональное взаимодействие на иностранном языке; использовать современные ИКТ-средства для обеспечения эффективной коммуникации в профессиональной сфере. Владеет: навыками профессиональной коммуникации на русском и иностранном языке с использованием современных коммуникативных технологий; инструментами академического взаимодействия в цифровой среде.
ФГОС ВО магистратуры по направлению подготовки 43.04.02 «Туризм» от 15 июня 2017 г. № 556	УК-5	Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	УК-5.1	Осуществляет социальную политику и социальное развитие организации с учетом межкультурного взаимодействия	Знает: основы межкультурного взаимодействия и социальной политики организации; принципы управления культурным разнообразием в профессиональной среде. Умеет: учитывать особенности межкультурного взаимодействия при реализации социальной политики и социального развития туристской организации; адаптировать коммуникативные стратегии к культурному контексту. Владеет: методами управления культурным разнообразием в туристской организации; инструментами межкультурной коммуникации в контексте социальной политики предприятий туристской индустрии.

Соответствие планируемых результатов обучения по дисциплине планируемым результатам освоения образовательной программы установлено в соответствии с Приложением 1 к образовательной программе.

2. Объём и место дисциплины в структуре образовательной программы

Объём дисциплины

Общий объём дисциплины составляет 6 зачётные единицы, 216 академических часов.

Очная форма обучения: контактная работа обучающихся с преподавателем — 45 ак. часов (лекции — 14 ак. ч., практические занятия — 20 ак. ч., консультации — 2 ак. ч., контактная работа на аттестацию — 9 ак. ч.); самостоятельная работа — 171 ак. часов. Промежуточная аттестация — экзамен.

Заочная форма обучения: контактная работа обучающихся с преподавателем — 22 ак. часов (лекции — 8 ак. ч., практические занятия — 12 ак. ч., консультации — 2 ак. ч.); контроль — 9 ак. ч.; самостоятельная работа — 185 ак. часов. Промежуточная аттестация — экзамен.

Дисциплина Б1.В.02 «Особенности обслуживания премиального сегмента делового и событийного туризма / Features of servicing the premium segment of business and event tourism» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений учебного плана по направлению подготовки 43.04.02 «Туризм», программа магистратуры «Индустрия делового и событийного туризма». Дисциплина изучается на 2 курсе в 3 и 4 семестре по заочной форме обучения, на 1 курсе во 2 семестре по очной форме обучения.

Целью дисциплины "Особенности обслуживания премиального сегмента делового и событийного туризма / Features of servicing the premium segment of business and event tourism" является расширение и углубление подготовки в составе других вариативных дисциплин блока "Блок 1 - Дисциплины (модули)" образовательной программы в соответствии с требованиями, установленными федеральным государственным

образовательным стандартом высшего образования для формирования у выпускника универсальных компетенций, способствующих решению профессиональных задач в соответствии с видами профессиональной деятельности, предусмотренными учебным планом и профилем подготовки "Индустрия делового и событийного туризма".

Дисциплина может реализовываться с применением дистанционных образовательных технологий (далее – ДОТ). Доступ к системе ДОТ осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства на портале: <https://lms.ranepa.ru/>. Пароль и логин к личному кабинету предоставляется обучающемуся в деканате.

3. Содержание и структура дисциплины

3.1. Структура дисциплины

Структурные таблицы по очной и заочной формам обучения приведены ниже.

Очная форма обучения

№	Наименование тем (разделов)	ВСЕГ О	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий												Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации
			Период теоретического обучения						Период промежуточной аттестации (сессия)			Самостоятельная работа			
			Л	ВЛ	ЛР	ПЗ	ИК	КСР	КЭ	Каттэ к	Конт роль	СРкр	СРэк	СР	
1	Тема 1. Раздел 1 дисциплины «Особенности обслуживания премиального сегмента делового и событийного туризма»	48	4			5								39	ГЗ (КТ-1)
2	Тема 2. Раздел 2 дисциплины «Особенности обслуживания премиального сегмента делового и событийного туризма»	47	4			5								38	ГЗ (КТ-1)
3	Тема 3. Раздел 3 дисциплины «Особенности обслуживания премиального сегмента делового и событийного туризма»	46	3			5								38	Д (КТ-2)
4	Тема 4. Раздел 4 дисциплины «Особенности обслуживания премиального сегмента делового и событийного туризма»	46	3			5								38	Д (КТ-2)
	Промежуточная аттестация — экзамен	29							2	9			18		экзамен
	ИТОГО:	216	14			20			2	9			18	153	экзамен

Заочная форма обучения

[illegible]

3	Тема 3. Раздел 3 дисциплины «Особенности обслуживания премиального сегмента делового и событийного туризма»	51	2			3								46	Д (КТ-2)
4	Тема 4. Раздел 4 дисциплины «Особенности обслуживания премиального сегмента делового и событийного туризма»	51	2			3								46	Д (КТ-2)
	Промежуточная аттестация — экзамен	11					2				9				экзамен
	ИТОГО:	216	8			12	2				9			185	экзамен

Используемые сокращения:

Л – лекции; ВЛ – видеолекции; ЛР – лабораторные работы; ПЗ – практические занятия; ИК – индивидуальные консультации; КСР – контроль самостоятельной работы; КЭ – консультации перед экзаменом; Каттэк – контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий; Контроль – контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий для заочной формы обучения; СРкр – самостоятельная работа на подготовку курсовой работы / курсового проекта; СРэк – самостоятельная работа на подготовку к экзамену; СР – самостоятельная работа в семестре; УО – устный опрос; ГЗ – групповое задание; Д – доклад; КТ – контрольная точка.

3.2. Содержание дисциплины

Тема 1. Раздел 1 дисциплины «Особенности обслуживания премиального сегмента делового и событийного туризма» УК-4.1; УК-5.1

Основные понятия, теоретические положения и практические аспекты по теме «Раздел 1 дисциплины «Особенности обслуживания премиального сегмента делового и событийного туризма»». Содержание раскрывается в соответствии с учебным планом и формируемыми компетенциями дисциплины.

Тема 2. Раздел 2 дисциплины «Особенности обслуживания премиального сегмента делового и событийного туризма» УК-4.1; УК-5.1

Основные понятия, теоретические положения и практические аспекты по теме «Раздел 2 дисциплины «Особенности обслуживания премиального сегмента делового и событийного туризма»». Содержание раскрывается в соответствии с учебным планом и формируемыми компетенциями дисциплины.

Тема 3. Раздел 3 дисциплины «Особенности обслуживания премиального сегмента делового и событийного туризма» УК-4.1; УК-5.1

Основные понятия, теоретические положения и практические аспекты по теме «Раздел 3 дисциплины «Особенности обслуживания премиального сегмента делового и событийного туризма»». Содержание раскрывается в соответствии с учебным планом и формируемыми компетенциями дисциплины.

Тема 4. Раздел 4 дисциплины «Особенности обслуживания премиального сегмента делового и событийного туризма» УК-4.1; УК-5.1

Основные понятия, теоретические положения и практические аспекты по теме «Раздел 4 дисциплины «Особенности обслуживания премиального сегмента делового и событийного туризма»». Содержание раскрывается в соответствии с учебным планом и формируемыми компетенциями дисциплины.

4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии их оценивания

4.1. Оценочные материалы по дисциплине Б1.В.02 «Особенности обслуживания премиального сегмента делового и событийного туризма / Features of servicing the premium segment of business and event tourism» входят в состав оценочных материалов по образовательной программе. Совокупность оценочных материалов по всем дисциплинам (модулям) образовательной программы составляет фонд оценочных средств (далее – ФОС). ФОС используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с целью оценивания достижения обучающимися планируемых результатов обучения.

4.2. ФОС разработан как комплекс проверочных заданий различного типа и уровня сложности, включает критерии и шкалы оценивания, а также «ключи» правильных ответов. ФОС формируется как отдельный документ и хранится в электронном виде, доступ к ФОС предоставлен ограниченному кругу лиц.

4.3. Для самостоятельной работы обучающихся при подготовке к текущему контролю успеваемости и промежуточной аттестации в рабочей программе дисциплины размещены типовые проверочные задания закрытого, комбинированного и открытого типов.

Задания закрытого типа — это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных.

Задания комбинированного типа – это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных и обосновать свой выбор.

Задания открытого типа — это задания, в которых на каждый вопрос должен быть предложен развернутый обоснованный ответ.

В зависимости от типа задания рекомендованы определенная последовательность выполнения и система оценивания выполнения заданий.

4.4. Типы заданий, сценарии выполнения, критерии оценивания

ТИП ЗАДАНИЯ	ИНСТРУКЦИЯ	СЦЕНАРИИ ВЫПОЛНЕНИЯ	КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ
Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных	Прочитайте текст, выберите правильный ответ	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные вариант-ты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В).	Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква
Задание закрытого типа на установление соответствия	Прочитайте текст и установите соответствие	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов. 2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д. 3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов. 4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4).	Ответ считается верным, если правильно указаны цифры или буквы
Задание закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов из нескольких	Прочитайте текст, выберите правильные ответы	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные	Ответ считается верным, если правильно установлены все соответствия (позиции из одного столбца верно сопоставлены с позициями

вариантов предложенных		вариант-ты ответа. 3. Выбрать несколько правильных ответов. 4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А Г).	другого)
Задание закрытого типа на установление последовательности	Прочитайте текст и установите последовательность	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Построить верную последовательность из предложенных элементов. 4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности (например, БВА или 135).	Ответ считается верным, если правильно указана вся последовательность цифр
Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора	Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа (например, 4 текст обоснования).	Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква и приведены корректные аргументы, используемые при выборе ответа

Задание открытого типа с развернутым ответом	Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ	1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2. Продумать логику и полноту ответа. 3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки. 4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ	Ответ считается верным: 1. Отсутствие фактических ошибок. 2. Раскрытие объема используемых понятий (полнота ответа). 3. Обоснованность ответа (наличие аргументов). 4. Логическая последовательность излагаемого материала.
---	---	--	---

4.4. Общая шкала оценивания результатов текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с применением балльно-рейтинговой системы (БРС)

Итоговая балльная оценка	Традиционная система	Бинарная система	Шкала ECTS
95–100	отлично	зачтено	A
85–94	отлично	зачтено	B
75–84	хорошо	зачтено	C
65–74	хорошо	зачтено	D
55–64	удовлетворительно	зачтено	E
0–54	неудовлетворительно	не зачтено	F
Соотношение баллов: текущий контроль успеваемости — 60 баллов; промежуточная аттестация — 40 баллов; итого — 100 баллов.			

5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам

5.1. В ходе реализации дисциплины используются следующие формы текущего контроля успеваемости обучающихся: групповое задание (ГЗ), доклад (Д).

5.2. Типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся

Тема 1. Раздел 1 дисциплины «Особенности обслуживания премиального сегмента делового и событийного туризма»

Групповое задание. Учебная группа делится на подгруппы. Каждая подгруппа на основе раздаточных материалов анализирует практическую ситуацию по теме «Раздел 1 дисциплины «Особенности обслуживания премиального сегмента делового и событийного туризма»», разрабатывает и обосновывает решение, готовит презентацию и защищает результат перед группой. Оценивается полнота анализа, обоснованность решения и качество защиты.

Тема 2. Раздел 2 дисциплины «Особенности обслуживания премиального сегмента делового и событийного туризма»

Групповое задание. Учебная группа делится на подгруппы. Каждая подгруппа на основе раздаточных материалов анализирует практическую ситуацию по теме «Раздел 2

дисциплины «Особенности обслуживания премиального сегмента делового и событийного туризма», разрабатывает и обосновывает решение, готовит презентацию и защищает результат перед группой. Оценивается полнота анализа, обоснованность решения и качество защиты.

Тема 3. Раздел 3 дисциплины «Особенности обслуживания премиального сегмента делового и событийного туризма»

Темы для подготовки докладов по теме «Раздел 3 дисциплины «Особенности обслуживания премиального сегмента делового и событийного туризма»»: 1) актуальные проблемы и тенденции; 2) отечественный и зарубежный опыт; 3) практические инструменты и методы; 4) применение в деятельности предприятий индустрии гостеприимства и туризма.

Тема 4. Раздел 4 дисциплины «Особенности обслуживания премиального сегмента делового и событийного туризма»

Темы для подготовки докладов по теме «Раздел 4 дисциплины «Особенности обслуживания премиального сегмента делового и событийного туризма»»: 1) актуальные проблемы и тенденции; 2) отечественный и зарубежный опыт; 3) практические инструменты и методы; 4) применение в деятельности предприятий индустрии гостеприимства и туризма.

5.3. Контрольные точки и весовые коэффициенты

Текущий контроль успеваемости по дисциплине предусматривает 2 (две) контрольные точки. Максимальное количество баллов за работу в рамках КТ — 100. Результат КТ = баллы за работу × коэффициент веса КТ.

КТ	Темы / форма контроля	Макс. баллов	Коэффициент веса	Результат КТ
КТ-1	Темы 1–2. Групповое задание	100	0,30	30
КТ-2	Темы 3–4. Доклад	100	0,30	30
Итого	—	—	0,60	60

5.4. Критерии оценивания группового задания

Критерий оценивания	Баллы
Полнота и корректность анализа, обоснованность решения	0–40
Практическая применимость результата	0–35
Качество презентации и защиты	0–25

5.5. Критерии оценивания доклада

Критерий оценивания	Баллы
Раскрытие темы, полнота и достоверность содержания	0–40
Структура, логика изложения, аргументированность выводов	0–35
Качество устного выступления, соблюдение регламента	0–25

6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине

6.1. Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме экзамена. Предусматривается устный ответ обучающегося на вопросы экзаменационного билета (2 вопроса) и прохождение тестирования.

6.2. Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации

Перечень вопросов для подготовки к промежуточной аттестации (экзамен):

1. Методические материалы по освоению дисциплины
2. What is program tourism? / Что такое программный туризм?
3. What is the basis of all types of tourism programs? / Что лежит в основе всех видов туристических программ?
4. What is the programmatic approach to tourist services based on? / На чем основан программный подход к туристическому обслуживанию?
5. What are the necessary components of tourism programming? / Какие есть основные необходимые компоненты туристической программы?
6. What is included in the concept of a quality and attractive service program? / Что входит в понятие качественной и привлекательной программы обслуживания?
7. What is the optimality of the tourist program? / Что такое оптимальность туристической программы?
8. What are the psychological principles of tourist programming based on? / На чем основаны психологические принципы формирования туристических программ?
9. Name the modern principles of software maintenance. / Назовите современные принципы сопровождения программного обеспечения.
10. What is characterized and by what methods is hospitality achieved in tourist services? / Чем характеризуется и какими методами достигается гостеприимство в туристических услугах?
11. Tell us about the service technology and the climate of interaction with tourists. Name the signs of attention rendered to tourists during service. / Расскажите о технологиях и принципах обслуживания и взаимодействия с туристами. Назовите отличительные признаки, оказываемые туристам во время обслуживания.
12. Tell us about the principle of exemption and its importance in serving tourists. / Расскажите о принципе освобождения и его значении в обслуживании туристов.
13. What are the three main installations of modern tour operating. / Назовите три основные установки современного туроператора.
14. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет
15. 1. Основная литература

16. 2. Дополнительная литература
17. 3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация
18. Конституция Российской Федерации (с учетом поправок, внесенных Законами Российской Федерации о поправках к Конституции Российской Федерации)
19. Федеральный закон "О техническом регулировании" от 27.12.2002 N 184-ФЗ (последняя редакция)
20. Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" от 24.11.1996 N 132-ФЗ (последняя редакция)
21. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 24.04.2020) "О защите прав потребителей"
22. Приказ Минкультуры РФ от 11 июля 2014 г. N 1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями»
23. ГОСТ Р 53603-2009 «Оценка соответствия. Схемы сертификации продукции в Российской Федерации».
24. ГОСТ Р 54659-2011 «Оценка соответствия. Правила проведения добровольной сертификации услуг (работ)».
25. ГОСТ Р 50690-2000 «Туристские услуги. Общие требования»
26. ГОСТ Р 51185 – 2008 «Средства размещения. Общие требования»
27. ГОСТ Р 53423 – 2009 «Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения».
28. ГОСТ Р 53522 – 2009 «Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения».
29. ГОСТ Р 50644-2009 «Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов».
30. ГОСТ Р 50681-2009 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг».
31. ГОСТ Р 53997 – 2010 «Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования».
32. ГОСТ Р 53998 – 2010 «Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования».

6.3. Типовые тестовые задания для подготовки к промежуточной аттестации:

ТИП ЗАДАНИЯ	СЦЕНАРИИ ВЫПОЛНЕНИЯ	ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ
Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких предложенных вариантов	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного	Задание 1.1 Какой термин обозначает персональное обслуживание «личным помощником» для VIP-гостя на протяжении всего мероприятия? • А) Бутлет-сервис • Б) Консьерж-сервис • В) Батлер-сервис • Г) Фронт-офис Задание 1.2 Какой тип трансфера считается наиболее престижным и статусным для перевозки топ-менеджеров на деловое мероприятие?

	варианта ответа (например: 1-а; 2-б; 3-а)	• А) Такси бизнес-класса • Б) Арендованный минивэн • В) Вертолётное такси (helicopter transfer) • Г) Каршеринг премиум-автомобиля Задание 1.3 Что из перечисленного является обязательным элементом при организации VIP-завтрака «только для первых лиц» в рамках конгресса? • А) Шведский стол • Б) Персональный стол с именной табличкой и официант, обслуживающий конкретного гостя • В) Открытая кухня с приготовлением блюд на глазах • Г) Доставка завтрака в номер за дополнительную плату														
Задание закрытого типа на установление соответствия	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов. 2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д. 3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов. 4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например: 1с;2а;3г;4д;5ф;6б;7е)	Задание 2.1 Установите соответствие между категорией VIP-гостя и особенностью её обслуживания. <table><tr><th>Категория гостя</th><th>Особенность обслуживания</th></tr><tr><td>1. Топ-менеджер транснациональной корпорации</td><td>А. Приоритетный пропуск через зону безопасности, отдельная комната для регистрации</td></tr><tr><td>2. Политик высокого ранга</td><td>Б. Полная конфиденциальность, аренда отдельного этажа отеля, индивидуальное меню</td></tr><tr><td>3. Известный спикер (public figure)</td><td>В. Организация photo call, отдельное интервью, защита от фанатов</td></tr><tr><td>4. Участник закрытого клуба инвесторов</td><td>Г. Секьюрити-детейлинг (сопровождение охраны), отдельный вход, экстренные каналы связи</td></tr></table> Задание 2.2 Установите соответствие между типом премиальной услуги и её описанием в событийном туризме. <table><tr><th>Услуга</th><th>Описание</th></tr><tr><td>1. Грин-рум</td><td>А. Отдельное помещение для спикеров с напитками, закусками и зоной отдыха</td></tr></table>	Категория гостя	Особенность обслуживания	1. Топ-менеджер транснациональной корпорации	А. Приоритетный пропуск через зону безопасности, отдельная комната для регистрации	2. Политик высокого ранга	Б. Полная конфиденциальность, аренда отдельного этажа отеля, индивидуальное меню	3. Известный спикер (public figure)	В. Организация photo call, отдельное интервью, защита от фанатов	4. Участник закрытого клуба инвесторов	Г. Секьюрити-детейлинг (сопровождение охраны), отдельный вход, экстренные каналы связи	Услуга	Описание	1. Грин-рум	А. Отдельное помещение для спикеров с напитками, закусками и зоной отдыха
Категория гостя	Особенность обслуживания															
1. Топ-менеджер транснациональной корпорации	А. Приоритетный пропуск через зону безопасности, отдельная комната для регистрации															
2. Политик высокого ранга	Б. Полная конфиденциальность, аренда отдельного этажа отеля, индивидуальное меню															
3. Известный спикер (public figure)	В. Организация photo call, отдельное интервью, защита от фанатов															
4. Участник закрытого клуба инвесторов	Г. Секьюрити-детейлинг (сопровождение охраны), отдельный вход, экстренные каналы связи															
Услуга	Описание															
1. Грин-рум	А. Отдельное помещение для спикеров с напитками, закусками и зоной отдыха															

		2. Выделенный паркинг для суперкаров	Б. Менеджер, закрепленный за одним гостем на всё время события
		3. Персональный ассистент	В. Охраняемая парковка для элитных автомобилей у входа
		4. Лаунж первого класса	Г. Премиальная зона ожидания с кейтерингом от шеф-повара и массажными креслами
Задание закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов из нескольких вариантов предложенных	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать несколько правильных ответов. 4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1; 3; 4; 5 и А; С; D)	Задание 3.1 Какие из перечисленных характеристик являются обязательными для отеля категории «luxury business hotel» при обслуживании деловых гостей премиум-сегмента (выберите три верных варианта)? • А) Круглосуточный консьерж с личными связями • Б) Спа-центр с 20 процедурными кабинетами • В) Наличие «президентского номера» с отдельным входом • Г) Бюджетный зал для завтраков на 100 мест • Д) Бизнес-центр с переговорными комнатами и секретарским обслуживанием • Е) Общая кухня для самостоятельного приготовления пищи Задание 3.2 При организации инсентив-тура для премиальной группы (15 пар, руководители компаний) необходимо предусмотреть (выберите три верных варианта): • А) Групповой трансфер на рейсовом автобусе • Б) Персональный welcome gift в каждом номере (например, премиум-алкоголь, дизайнерская косметика) • В) Свободное время для шопинга и индивидуальных экскурсий • Г) Размещение в номерах категории «стандарт» с видом на стену • Д) Гала-ужин с живой музыкой и фотографом в стиле «папарацци» • Е) Отсутствие опции «изменение меню» по диетическим требованиям	
Задание закрытого типа на установление последовательности	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов.	Задание 4.1 Расположите в правильной последовательности этапы обслуживания VVIP-гостя с момента прибытия в аэропорт до заселения в отель. • А) Приветствие персональным ассистентом у трапа самолёта	

льности	2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Построить верную последовательность из предложенных элементов. 4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности: например, F; N; K; I; E; B	• Б) Трансфер на автомобиле бизнес-класса с конфиденциальным водителем • В) Прохождение ускоренного паспортного и таможенного контроля (VIP-зал) • Г) Встреча с табличкой (знаком) в зоне прилёта представителем отеля • Д) Заселение в номер без остановки на стойке регистрации (in-room check-in) Задание 4.2 Установите последовательность действий при организации конфиденциальной деловой встречи первых лиц в ресторане отеля. • А) Бронирование отдельного кабинета с отдельным входом • Б) Согласование с шеф-поваром индивидуального меню с учётом аллергий и предпочтений • В) Запуск официальных приглашений с пометкой «строго конфиденциально» • Г) Проверка службой безопасности всех сотрудников, задействованных в обслуживании • Д) Подписание NDA (соглашения о неразглашении) со стороны отеля и персонала
Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснование м выбора	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа: например, 1 – 3; 2 – В	Задание 5.1 При организации гала-ужина для премиальной группы (50 человек) вы столкнулись с ситуацией: три гостя за 2 часа до начала объявили о диетических ограничениях (аллергия на орехи и морепродукты, веганство). Утверждённое меню от шеф-повара уже приготовлено и включает несколько блюд с орехами и креветками. Какое действие будет наиболее профессиональным? • А) Заменить у этих гостей блюда на альтернативные из наличия (например, салат из овощей и ризотто), предупредив шеф-повара за час. • Б) Отказать гостям в участии в ужине, сославшись на позднее предупреждение. • В) Подать всем гостям стандартное меню, а аллергиков попросить ничего не есть. • Г) Перенести ужин на следующий день, чтобы переделать всё меню. Обоснуйте ваш выбор (почему другие варианты недопустимы в премиальном сегменте). Задание 5.2 Премиальный клиент просит организовать ему индивидуальную экскурсию в закрытый музей в выходной день. Музей официально закрыт для публики, но есть возможность договориться за

		дополнительную плату. Клиент готов заплатить любую сумму, но требует абсолютной приватности и того, чтобы в музее не было других посетителей. Ваши действия? • А) Сказать клиенту, что это невозможно, так как музей закрыт. • Б) Предложить клиенту прийти в обычный часы работы, но за отдельную плату выделить личного гида. • В) Связаться с руководством музея, предложить компенсацию за внеплановый визит, обеспечить полную приватность (без других гостей) и персональную охрану. • Г) Отправить клиента в другой музей, который открыт в выходной. Обоснуйте ваш выбор (как соблюсти принцип «любой каприз» и сохранить безопасность).
Задание открытого типа с развернутым ответом	1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2. Продумать логику и полноту ответа. 3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки. 4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ	Задание 6.1 Опишите структуру и содержание welcome-пакета (набора приветственных подарков) для VVIP-гостя, прилетающего на международный экономический форум. Перечислите не менее 6 компонентов и объясните, как каждый из них работает на статус и комфорт гостя. Задание 6.2 Сравните два формата обслуживания питанием премиум-сегмента: «персональный шеф-повар в номере» vs «закрытый ресторан только для своей группы». Укажите преимущества и недостатки каждого формата, а также ситуации, когда один предпочтительнее другого. Задание 6.3 Разработайте программу двухдневного инсентив-тура для группы из 8 топ-менеджеров финансовой корпорации. Программа должна включать: размещение (какое?), питание (какое?), деловую часть (не более 3 часов за 2 дня), развлечения (премиум-активности: гольф, яхта, спа, закрытый кинопоказ и т.п.) и культурную программу. Обоснуйте выбор каждого элемента с точки зрения статусности и конфиденциальности. Задание 6.4 Какие специфические риски (не менее 5) возникают при организации мероприятия с участием «первых лиц государства» или топ-менеджеров уровня СЕО? Для каждого риска предложите способ его минимизации на этапе планирования (например, угроза безопасности — тотальная проверка персонала, использование металлодетекторов). Ответ оформите в виде таблицы «Риск – способ минимизации».

6.3. Критерии и шкала оценивания на основе БРС

Оценка	Критерии оценивания
Отлично / зачтено (35–40 б.)	Дан полный, логически последовательный ответ; обучающийся свободно владеет терминологией, аргументирует положения примерами; тестирование пройдено успешно.
Хорошо / зачтено (28–34 б.)	Ответ в целом полный и логичный, допущены незначительные неточности; тестирование пройдено с отдельными ошибками.
Удовлетворительно / зачтено (22–27 б.)	Ответ раскрывает основное содержание на поверхностном уровне; тестирование пройдено на минимально допустимом уровне.
Неудовлетворительно / не зачтено (0–21 б.)	Ответ не раскрывает содержание вопросов, содержит существенные ошибки; тестирование не пройдено.

7. Методические материалы по освоению дисциплины

Освоение дисциплины предполагает изучение курса на аудиторных занятиях (лекции и практические занятия) и самостоятельную работу обучающихся. Практические занятия проводятся в различных формах (групповые задания, доклады, обсуждение практических ситуаций) с целью выявления полученных знаний, умений, навыков и сформированности компетенций.

Подготовка к лекции: внимательно прочитать материал предыдущей лекции; ознакомиться с темой предстоящей лекции; изучить учебный материал по учебникам и учебным пособиям; записать возможные вопросы преподавателю.

Подготовка к практическим занятиям: прочитать материал лекций; ознакомиться с учебным материалом по учебникам и учебным пособиям; выписать основные термины; подготовить развёрнутые ответы на контрольные вопросы.

Методические рекомендации по подготовке доклада. Доклад — официальное сообщение по заданной теме; структура доклада включает введение (тема, цель, проблемное поле), основное содержание (последовательное раскрытие тематических разделов) и заключение (основные результаты и рекомендации). Регламент устного выступления — не более 10 минут.

Методические рекомендации по выполнению группового задания. Группа делится на подгруппы; каждая подгруппа анализирует задачу, распределяет роли, разрабатывает и обосновывает решение, готовит презентацию и защищает результат.

Методические рекомендации по организации самостоятельной работы. Самостоятельная работа предполагает изучение учебной и научной литературы, нормативных документов, интернет-источников, выполнение практических заданий и подготовку к промежуточной аттестации. Обучающийся допускается к промежуточной аттестации при условии выполнения всех заданий, предусмотренных программой дисциплины.

8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

8.1. Основная литература

1. Валеева Е.О. Технология и организация турагентской деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Валеева Е.О.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2021.— 74 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/31940.html>.
2. Развитие сферы услуг на основе клиентоориентированного подхода : монография / В.В. Груздева, Г.В. Груздев, Ю.С. Ключева, В.В. Конова. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 172 с. — (Научная мысль). — DOI 10.12737/1977989. - ISBN 978-5-16-018322-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/1977989>.

8.2. Дополнительная литература

1. Асанова, И. М. Организация культурно-досуговой деятельности [Текст] : учеб. для вузов / И. М. Асанова, С. О. Дерябина, В. В. Игнатьева. - 4-е изд., стер. - М. : Академия, 2014. - 192 с. : прил. - (Бакалавриат). - Библиогр. - ISBN 978-5-4468-1428-2
2. Бердышев С.Н. Организация выставочной деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Бердышев С.Н.— Электрон. текстовые данные.— Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2010.— 178 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/851.html>
3. Бураковская, Н. В. Обслуживание в гостиничном комплексе особых категорий клиентов : учебное пособие для вузов / Н. В. Бураковская, О. В. Лукина, Ю. Р. Солодовникова. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 98 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11735-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/457038>
4. Веселова Н.Ю. Организация туристской деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Н.Ю. Веселова— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2023.— 256 с.

5. Ермакова Ж.А. Экономика транспортного обслуживания в туризме (конспект лекций) [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Ермакова Ж.А., Тетерятник О.П., Лучко Н.В.— Электрон. текстовые данные.— Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2013.— 111 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/30141.html>
6. Ефимова Г.Н. Организация обслуживания. Часть 1 [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Ефимова Г.Н.— Электрон. текстовые данные.— Москва: Московский гуманитарный университет, 2012.— 52 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/14520.html>
7. Казакевич, Т. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие для вузов / Т. А. Казакевич. — 2-е изд., доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 188 с. — (Университеты России). — ISBN 978-5-534-07278-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/437462>
8. Киреева Ю.А. Основы туризма [Электронный ресурс]: учебно-практическое пособие/ Киреева Ю.А.— Электрон. текстовые данные.— Москва: Российская международная академия туризма, Советский спорт, 2010.— 108 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/14289.html>
9. Козлова Е.В., Завьялов А.А. "Организация бизнес-обслуживания" [Текст] : учеб. пособие для бакалавров/ Козлова Е.В., Завьялов А.А. Ростов-на-Дону; ФГБОУ ВО РГУПС. - Ростов н/Д : [б. и.], 2022. - 150 с.
10. Малыгина М.В. Технология организации турагентской и туроператорской деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Малыгина М.В.— Электрон. текстовые данные.— Омск: Издательский центр КАН, 2017.— 136 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/95633.html>
11. Сологубова, Г. С. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник для вузов / Г. С. Сологубова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 332 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09303-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/451744>

Нормативные правовые документы и иная правовая информация

1. Конституция Российской Федерации (с учетом поправок, внесенных Законами Российской Федерации о поправках к Конституции Российской Федерации)
2. Федеральный закон "О техническом регулировании" от 27.12.2002 N 184-ФЗ (последняя редакция)
3. Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" от 24.11.1996 N 132-ФЗ (последняя редакция)
4. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 24.04.2020) "О защите прав потребителей"
5. Приказ Минкультуры РФ от 11 июля 2014 г. N 1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями»
6. ГОСТ Р 53603-2009 «Оценка соответствия. Схемы сертификации продукции в Российской Федерации».
7. ГОСТ Р 54659-2011 «Оценка соответствия. Правила проведения добровольной сертификации услуг (работ)».
8. ГОСТ Р 50690-2000 «Туристские услуги. Общие требования»
9. ГОСТ Р 51185 – 2008 «Средства размещения. Общие требования»
10. ГОСТ Р 53423 – 2009 «Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения».

11. ГОСТ Р 53522 – 2009 «Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения».
12. ГОСТ Р 50644-2009 «Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов».
13. ГОСТ Р 50681-2009 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг».
14. ГОСТ Р 53997 – 2010 «Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования».
15. ГОСТ Р 53998 – 2010 «Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования».
16. ГОСТ Р 54599 – 2011 «Услуги средств размещения. Общие требования к услугам санаториев, пансионатов, центров отдыха».
17. ГОСТ Р 54604 – 2011 «Туристские услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования».
18. ГОСТ Р 54605-2011 «Туристские услуги. Услуги детского и юношеского туризма. Общие требования».
19. ГОСТ Р 54606-2011 «Услуги малых средств размещения. Общие требования».
20. ГОСТ Р 54600-2011 «Туристские услуги. Услуги турагентств. Общие требования».

8.4. Интернет-ресурсы

Обучающимся обеспечен доступ к материалам курса в СДО Академии <http://lms.ranepa.ru>, а также через сайт научной библиотеки <https://sziiu-lib.ranepa.ru/> к следующим подписным электронным ресурсам:

Русскоязычные ресурсы.

Электронно-библиотечные системы (ЭБС):

1. Электронная библиотечная система iBooks.ru. Учебники и учебные пособия для университетов России. <https://ibooks.ru/>
2. Электронная библиотечная система «Лань». Коллекции книг ведущих издательств учебной и научной литературы, а также издания российских вузов по основным отраслям знаний. <https://e.lanbook.com>
3. Электронная библиотечная система «IPR Smart» - более 10 000 учебников, учебных пособий, монографий и научных изданий по всем отраслям знаний. <https://iprbooks.ru>
4. Электронная библиотечная система «Znanium» - полные тексты учебников по юриспруденции, экономике, естественным и общественным наукам. Ядро фонда – литература холдинга ИНФРА-М. <https://znanium.com>
5. Электронная библиотечная система «Book.ru» - полные тексты учебников по юриспруденции, психологии, педагогике, экономике, информационным технологиям, естественным и общественным наукам. <https://www.book.ru>

Периодические издания:

- Научно-практические статьи Электронной библиотеки «Grebennikon» Издательского дома «Библиотека Гребенникова»

- Статьи из периодических изданий по общественным и гуманитарным наукам компании «Ивис»
- Научная электронная библиотека eLibrary.ru - Крупнейшая база данных российской периодики с наукометрическими инструментами и базой для анализа научной деятельности (РИНЦ).

Англоязычные ресурсы

- *EBSCO eBook Collection* – коллекция включает в себя 68 изданий, приобретенных «в вечное пользование», а также более 2000 книг, получаемых институтом по национальной подписке РЦНИ. Коллекция охватывает широкий спектр тем по различным областям знаний, таким как социально-гуманитарные науки, маркетинг, финансы, управление и предпринимательство и др.;
- *Sage eBook Collections* - это более 4 700 монографий и справочников по различным областям знаний: бизнес, психология, криминология и уголовное право, образование, СМИ и коммуникация, политика и международные отношения, социология и др. Содержит полные тексты. Глубина архива: 1984-2021 гг.
- *Springer Link* - полнотекстовые политематические базы академических журналов. Представлено более 70 000 электронных книг Springer, включая монографии, справочники и труды конференций.
- *Wiley* - доступны выпуски 1500 академических журналов разных профилей, изданных Wiley Periodicals в 2015–2019 гг.
- *OECD iLibrary* – библиотека Организации экономического сотрудничества и развития, содержащая статистические данные, рабочие документы, отчеты. Доступны материалы до 2022 года.

9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Курс включает использование программного обеспечения Microsoft Excel, Microsoft Word, Microsoft Power Point для подготовки текстового и табличного материала, графических иллюстраций.

Методы обучения предполагают использование информационных технологий (компьютерное тестирование, демонстрация мультимедийных материалов).

Задействованы Интернет-сервисы и электронные ресурсы (поисковые системы, электронная почта, профессиональные тематические чаты и форумы, системы аудио и видео конференций, онлайн энциклопедии, справочники, библиотеки, электронные учебные и учебно-методические материалы).

*Компьютерные и информационно-коммуникативные средства.
Технические средства обучения*

№ п/п	Наименование
1.	Специализированные залы для проведения лекций.
2.	Специализированная мебель и оргсредства: аудитории и компьютерные классы, оборудованные посадочными местами.
3.	Технические средства обучения: Персональные компьютеры; компьютерные проекторы; звуковые динамики; программные средства, обеспечивающие просмотр видеофайлов в форматах AVI, MPEG-4, DivX, RMVB, WMV.
4	Мультимедийные (цифровые) инструменты и образовательные ресурсы, обучающие программы по предмету, пакеты программного обеспечения общего назначения (текстовые редакторы, графические редакторы).
5	Система тестирования качества знаний обучающихся.
6	Программа «Антиплагиат»